



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“MODELO DE GESTIÓN CREDITICIA PARA REDUCIR LA
MOROSIDAD DEL SEGMENTO MICROCRÉDITO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN
CENTRO LTDA. AGENCIA LATACUNGA, AÑO 2022.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: JOHANA ALEXANDRA CHICAIZA LAGLA

DIRECTOR: ECO. GABRIELA CECILIA QUIROLA QUIZHPI

Riobamba – Ecuador

2024

©2024, Johana Alexandra Chicaiza Lagla

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Johana Alexandra Chicaiza Lagla, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 31 de enero de 2024



Johana Alexandra Chicaiza Lagla

C.I: 055034669-6

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **“MODELO DE GESTIÓN CREDITICIA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DEL SEGMENTO MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN CENTRO LTDA. AGENCIA LATACUNGA, AÑO 2022.”**, realizado por la señorita: **JOHANA ALEXANDRA CHICAIZA LAGLA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

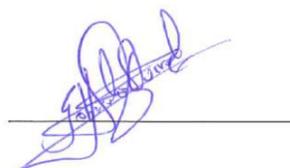
FECHA

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2024-01-31

Eco. Gabriela Cecilia Quirola Quizhpi
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**



2024-01-31

PhD. Liliana Fuentes Samaniego
**ASESOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**



2024-01-31

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado mi madre por ser mi pilar fundamental y mi guía para no rendirme en este proceso, también a mis hermanos por darme ánimo para culminar esta etapa.

Johana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y sabiduría para poder culminar esta etapa estudiantil, a mis padres y hermanos por ser mi apoyo en especial a mi mami Maria Lagla por ser mi inspiración de superación porque me enseñó a luchar para superarme y tener una educación digna, agradezco también a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por todo lo aprendido en las aulas, a todos mis amigos que conocí en esta etapa estudiantil porque muchos de ellos fueron mi apoyo moral e incondicional.

Johana

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.1.1. <i>Limitaciones y delimitación</i>.....	4
1.1.2. <i>Problema general de la investigación</i>	4
1.1.3. <i>Problemas específicos de investigación</i>	4
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. <i>General</i>.....	5
1.2.2. <i>Específicos</i>.....	5
1.3. Justificación.....	5
1.3.1. <i>Justificación teórica</i>.....	6
1.3.2. <i>Justificación metodológica</i>	6
1.3.3. <i>Justificación práctica</i>.....	7

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	8
2.1. Marco conceptual	8
2.1.1. <i>Gestión</i>.....	8
2.1.2. <i>Modelo de Gestión</i>	9
2.1.3. <i>Gestión crediticia</i>	9
2.1.3.1. <i>Diseñar una gestión crediticia</i>.....	10
2.1.3.2. <i>Modelos según Basilea I y II</i>	11
2.1.4. <i>El crédito</i>	11
2.1.4.1. <i>Clasificación del crédito</i>.....	12
2.1.4.2. <i>Principios que sustentan las buenas decisiones de crédito</i>	12

2.1.5.	<i>Riesgo de crédito</i>	13
2.1.6.	<i>Capital en riesgo crediticio</i>	14
2.1.7.	<i>Riesgo de recuperación</i>	14
2.1.8.	<i>Gestión de riesgos</i>	14
2.1.8.1.	<i>Sistemas de selección</i>	15
2.1.8.2.	<i>Sistemas de medición de riesgo</i>	15
2.1.8.3.	<i>Sistema de seguimiento y control del riesgo de crédito de los diferentes portafolios.</i>	15
2.1.9.	<i>Proceso de administración de riesgos</i>	15
2.1.10.	<i>Modelo Scoring</i>	16
2.1.11.	<i>Modelo predictivo de Altman</i>	16
2.1.12.	<i>Estrategias de gestión de cobranza</i>	17
2.2.	Marco conceptual	17
2.2.1.	<i>Morosidad</i>	17
2.2.2.	<i>Morosidad de cartera</i>	18
2.2.3.	<i>Morosidad crediticia</i>	18
2.2.4.	<i>Cartera improductiva</i>	18
2.2.5.	<i>Índice de morosidad</i>	18
2.2.6.	<i>Morosidad cartera microcrédito</i>	19
2.2.7.	<i>Garantía</i>	19
2.2.8.	<i>Microcrédito</i>	19
2.2.9.	<i>Cooperativas de Ahorro y Crédito</i>	20
2.2.10.	<i>Crédito cooperativo</i>	21
2.3.	Antecedentes	21

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	23
3.1.	Modalidad o Enfoque de investigación	23
3.2.	Tipo de investigación	23
3.3.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	24
3.3.1.	<i>Descriptivo</i>	24
3.3.2.	<i>Inductivo</i>	24
3.3.3.	<i>Deductivo</i>	24
3.3.4.	<i>Diseño de investigación diagnóstica</i>	24
3.4.	Población	24
3.5.	Muestra	25

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	27
----	--	----

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO.....	52
5.1.	Modelo de gestión de crédito para reducir la morosidad.....	52
5.2.	Objetivo y meta.....	52
5.3.	Problema central.....	52
5.4.	Modelo de gestión de solicitud y otorgamiento	53
5.4.1.	<i>Modelo de Credit Scoring</i>	53
5.5.	Gestión de seguimiento basado en considerar el riesgo de crédito.....	58
5.6.	Gestión de cobranzas	61
5.7.	Modelo de gestión de formación y capacitación.....	64

CONCLUSIONES.....	67
-------------------	----

RECOMENDACIONES.....	68
----------------------	----

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4-1:	Políticas de otorgamiento de créditos	27
Tabla 4-2:	Criterios de elegibilidad.....	28
Tabla 4-3:	Requisitos para solicitar microcréditos	29
Tabla 4-4:	Capacidad de pago	30
Tabla 4-5:	Tasas de interés y plazos de pago	31
Tabla 4-6:	Capacidad crediticia.....	32
Tabla 4-7:	Historial crediticio	33
Tabla 4-8:	Factores que afectan la evaluación de riesgo	34
Tabla 4-9:	Condiciones socioeconómicas en la evaluación de crédito.....	35
Tabla 4-10:	Soluciones flexibles ante dificultades con los pagos	36
Tabla 4-11:	Proceso de capacitación	37
Tabla 4-12:	Utilidad de la educación financiera en las obligaciones crediticias.....	38
Tabla 4-13:	Promoción de la educación financiera entre los clientes	39
Tabla 4-14:	Utilidad de la educación financiera en la admón. del crédito	40
Tabla 4-15:	Interés por recibir mayor capacitación.....	41
Tabla 4-16:	Recepción de recordatorios.....	42
Tabla 4-17:	Opciones para reestructuración de deuda	43
Tabla 4-18:	Estrategias de cobranza.....	44
Tabla 4-19:	Procesos de negociación	45
Tabla 4-20:	Consecuencias de incumplimiento en los pagos	46
Tabla 4-21:	Participación en la definición de políticas crediticias	47
Tabla 4-22:	Valoración de la participación en la gestión de cartera.....	48
Tabla 4-23:	Expresión de opiniones y sugerencias	49
Tabla 4-24:	Características del ambiente organizacional	50
Tabla 4-25:	Participación activa de los clientes	51
Tabla 5-1:	Propuesta de Valor del Indicador según los Indicadores Financieros a considerar para microcrédito.	59
Tabla 5-2:	Percepción del riesgo por el evaluador del seguimiento de crédito	60
Tabla 5-3:	Recomendaciones y acciones a tomar según el periodo	63
Tabla 5-4:	Propuesta Educativa.....	64

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 4-1:	Políticas de otorgamiento de créditos.....	27
Ilustración 4-2:	Criterios de elegibilidad	28
Ilustración 4-3:	Requisitos para solicitar microcréditos	29
Ilustración 4-4:	Capacidad de pago	30
Ilustración 4-5:	Tasas de interés y plazos de pago.....	31
Ilustración 4-6:	Capacidad crediticia	32
Ilustración 4-7:	Historial crediticio.....	33
Ilustración 4-8:	Factores que afectan la evaluación de riesgo	34
Ilustración 4-9:	Condiciones socioeconómicas en la evaluación de crédito.....	35
Ilustración 4-10:	Soluciones flexibles ante dificultades con los pagos.....	36
Ilustración 4-11:	Proceso de capacitación	37
Ilustración 4-12:	Utilidad de la educación financiera en las obligaciones crediticias	38
Ilustración 4-13:	Promoción de la educación financiera entre los clientes.....	39
Ilustración 4-14:	Utilidad de la educación. financiera en la admón. del crédito.....	40
Ilustración 4-15:	Interés por recibir mayor capacitación	41
Ilustración 4-16:	Recepción de recordatorios	42
Ilustración 4-17:	Opciones para restructuración de deuda.....	43
Ilustración 4-18:	Estrategias de cobranza	44
Ilustración 4-19:	Procesos de negociación.....	45
Ilustración 4-20:	Consecuencia de incumplimiento en los pagos	46
Ilustración 4-21:	Participación en la definición de políticas crediticias	47
Ilustración 4-22:	Valoración de la participación en la gestión de cartera.....	48
Ilustración 4-23:	Expresión de opiniones y sugerencias.....	49
Ilustración 4-24:	Características del ambiente organizacional	50
Ilustración 4-25:	Participación activa de los clientes.....	51
Ilustración 5-1:	Señales de alerta en el seguimiento de créditos	61
Ilustración 5-2:	Establecer un ciclo de cobranza efectiva.....	63

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE ENCUESTA A LOS CLIENTES

RESUMEN

El modelo de gestión crediticia para reducir la morosidad del segmento microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda. Agencia Latacunga, año 2022. La investigación se desarrolla debido que en la actualidad presenta incremento de los niveles de morosidad. Para el desarrollo de la investigación se planteó como objetivo de analizar la gestión crediticia de la COAC para aplicar instrumentos de medición que permitan visibilizar los elementos que incide en la morosidad. Se empleó una metodología cuantitativo como cualitativo, se aplicó instrumentos como las encuestas a los colaboradores, socios y se realizó un diagnóstico de la situación actual, donde se pudo determinar que el proceso de crédito presenta fallas debido que no se realiza un seguimiento del destino del crédito, carencia de proceso detallados de colocación y recuperación de crédito, no existe una evolución de los estados financieros, para conocer la situación económica de la organización debida que la institución no revisar sus políticas y manejo de colocación de los créditos al momento de otorgar los préstamos y la recuperación de cartera con el fin de que el socio o cliente no caigan en mora. El desarrollo del modelo se enfoca en alcanzar una alta calidad y la oportunidad de crecimiento para ello se aplicó el cumplimiento de las normativas para la organización, para tomar decisiones económicas y financieras, para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa mediante la creación del modelo de Credit scoring como herramienta de calificación cuantitativa el cual permite jerarquizar a los solicitantes de crédito según un sistema de puntuaciones y mejorar su eficiencia, rentabilidad de manera significativa.

Palabras clave: <CRÉDITO>, <ESTADOS FINANCIEROS>, <MOROSIDAD>, <MODELO>, <TOMA DE DECISIONES>, <ESTRATEGIA>.



ABSTRACT

The credit management model to reduce delinquency in the microcredit segment in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda. Agencia Latacunga, (COAC) year 2022. The research is developed as there is currently an increase in delinquency levels. For the development of the research, the objective was to analyze the credit management of the COAC to apply measurement instruments that make visible the elements that affect delinquency. A quantitative and qualitative methodology was used, instruments such as surveys were applied to collaborators and partners and a diagnosis of the current situation was carried out, where it was determined that the credit process has flaws because the destination of the credit is not monitored. credit, lack of detailed credit placement and recovery process, there is no evolution of the financial statements, to know the economic situation of the organization due to the institution not reviewing its policies and management of credit placement at the time of granting the loans. loans and portfolio recovery so that the partner or client does not fall into default. The development of the model focuses on achieving high quality and the opportunity for growth. For this, compliance with the regulations for the organization was applied, to make economic and financial decisions, to reduce the delinquency rate of the cooperative through the creation of the model. Credit scoring as a quantitative qualification tool which allows credit applicants to be ranked according to a scoring system and significantly improve their efficiency and profitability.

Keywords: <CREDIT>, <FINANCIAL STATEMENTS>, <DEFAULT>, <MODEL>, <DECISION MAKING>, <STRATEGY>.



Luis Fernando Barriga Fray
0603010612

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo pretende determinar un modelo de gestión crediticia para reducir la morosidad del segmento microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda. Agencia Latacunga, año 2022, que se enfoca en brindar servicios a la ciudadanía en general la creación del modelo Credit scoring el cual sistema de evaluación crediticia que permite valorar de forma automática el riesgo asociado a cada solicitud de crédito que facilite a dar soluciones prácticas en los problemas financieros mediante estrategias financieras, tributarias, administrativas que ayuden a tomar decisiones oportunas. Para el desarrollo de la investigación se plantea cinco capítulos que se detalla a continuación

Capítulo I.- Planteamiento del problema donde se conoce cada uno de las falencias que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda. Agencia Latacunga y para el desarrollo de la investigación se plantea objetivos generales y específicos los que se deben cumplir a cabalidad al igual se plantea la justificación las cuales ayudan a saber que queremos lograr con el modelo de gestión para la organización.

Capítulo II.- Marco teórico referencial se enfoca en conocer el marco teórico donde se considera los conceptos más relevantes que ayudan a conocer cuáles son los pasos para desarrollar correctamente el modelo de gestión crediticio para la cooperativa estos fueron tomados de libros, revistas, folletos y páginas web.

Capítulo III.- Marco metodológico es parte de la investigación donde se analizan los estos, técnicas e instrumentos que se aplica para la investigación y estos fueron de ayuda para conocer las falencias y aciertos que tiene la empresa.

Capítulo IV.- Se desarrollará el análisis e interpretación de los resultados la ejecución de encuestas, donde se desarrolló tablas e ilustraciones estadísticas lo cual permite directamente conocer las falencias y acierto que se presenta en la organización durante las actividades diarias

Capítulo V.- Se plantea el marco propositivo donde se detalla el modelo de gestión basado en el Credit scoring donde se analiza la capacidad de pago de los socios al momento de otorgar los créditos mediante estrategias que sirvan para mejorar el nivel de recuperación de cartera mediante el cumplimiento de las normas vigentes, con una adecuada colocación y recuperación de créditos con procesos técnicos.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El año 2022 fue un año de retos, para salir de una crisis sobrevenida por los efectos de la pandemia, los cuales ha traído como consecuencia cambios económicos y sociales, requiriendo una adaptación de las políticas internas de las empresas. Las instituciones financieras y más aún las cooperativas de ahorro y crédito, por su propia naturaleza, deben estar alineada a esa visión y misión innovadora para poder sobrellevar sus funciones sin traicionar sus principios (Paucar, 2022). Es así como su estudio se convierte en una necesidad.

La pandemia ha derivado en un conjunto de repercusiones tanto a nivel internacional como nacional, entre estas, se ha observado un aumento significativo del desempleo, una disminución en los precios del petróleo, restricciones en el transporte aéreo que han afectado las exportaciones, por otro lado, durante el periodo de marzo a diciembre de 2020, se registró una contracción del PIB del 6,4%, además de afectar otros indicadores macroeconómicos (Banco Central de Ecuador [BCE], 2021).

Sin embargo, en los primeros nueve meses de 2020, las cooperativas de ahorro en Ecuador experimentaron un aumento en su cartera de créditos y depósitos totales en comparación con el mismo período del año anterior. En septiembre de 2020 la cartera de crédito del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) entidad que agrupa a las cooperativas de cinco segmentos y a cuatro mutualistas, ascendió a USD 12.255 millones, representando un incremento del 5% respecto al año anterior. Aunque hubo una disminución en la actividad crediticia durante los meses de mayo y junio debido a las medidas de confinamiento por la pandemia, a partir del segundo semestre del año, las cooperativas comenzaron a reactivar la concesión de créditos, destacando que, este aumento en la actividad crediticia también implicó asumir mayores riesgos para las cooperativas (Coba, 2020).

Esta situación derivó que, en la actualidad, las instituciones de ahorro y crédito han visto incrementados los niveles de morosidad, los cuales son entendibles, esto a causa la situación económica por la que está atravesando nuestro país, lo cual ha ocasionado que todos los sectores productivos ajusten sus gastos (Araque, 2021). Por lo tanto, es importante saber qué factores inciden en morosidad cosa que afecta directamente a las cooperativas.

La Superintendencia de Bancos desde mediados de marzo de 2020, frente a los potenciales efectos derivados de la pandemia del COVID-19, propuso a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF), medidas de carácter integral como: Diferimiento voluntario (entre prestatarios e entidades financieras); Creación de fondos de apoyo, por medio de la reprogramación y/o reformulación de la cartera de préstamos; Reducción temporal de los recursos que aportan las entidades bancarias al Fondo de Liquidez y propuesta de sistema de tasas de interés (Superintendencia de Bancos, 2020).

Esta situación de indefensión y protección han traído consecuencias administrativas y costos adicionales a las instituciones crediticias, uno de los indicadores que más explica la dureza de esta situación es la morosidad. En las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, por ejemplo, en promedio el indicador de morosidad de las 24 entidades, han registrado un alza de 1,18 a 1,33 % en la cartera comercial ampliada y de 1,33 a 1,68 % en la prioritaria. Esto debido al efecto de la pandemia (Lizarzaburo, 2020).

En relación al manejo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, el proceso de crédito presenta fallas pues no se realiza un seguimiento del destino del crédito, imposibilitando constituir su recuperación, ya que el objeto del crédito debe respaldarse con la garantía de su retorno. Por tanto, el índice de morosidad, constituye el parámetro que indica la cartera improductiva y a la cooperativa la limita a contar con una recuperación de flujo de dinero líquido para nuevos créditos, disminuyendo su rentabilidad financiera.

Como un estudio de caso se presenta la Cooperativa COOPCENTRO ubicada en la ciudad de Latacunga, la cual satisface las necesidades de sus socios y clientes con ahorro, financiamiento y servicios complementarios, mediante una gestión eficiente, fortaleciendo la economía popular y solidaria con responsabilidad social.

Según Superintendencia De Economía Popular y Solidaria (2022), la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda. se encuentra en el Segmento 2, de la segmentación de entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. En este sentido, la falta de los objetivos y procedimientos claros, conllevó a que el personal que labora en departamento de créditos mantuviera un nivel de cobranzas desfavorable, lo que incidió en un incremento de morosidad de los microcréditos, esto trajo como consecuencia la necesidad de refinanciamiento, ocasionando esto a la larga a un incremento de la cartera improductiva de microcréditos. Es por ello, que se ha considerado tomar medidas de prevención para el período 2022, mediante la elaboración de un Modelo de Gestión Crediticia para reducir la morosidad de la cartera de microcréditos, y así puedan tomar decisiones

de una manera más coordinada, y tener muy en cuenta que la meta de toda institución financiera, es poseer un nivel del 1% de riesgo en sus carteras crediticias.

1.1.1. Limitaciones y delimitación

De contenido

Área: Administrativa

Campo: Finanzas

Objetivo: Modelo de Gestión

Temporal

Este trabajo de investigación se va a realizar con toda la información obtenida durante el tiempo que se estructure el Modelo de Gestión (5 meses)

Espacial

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Latacunga – Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda.

1.1.2. Problema general de la investigación

¿Cómo un modelo de gestión crediticio reducirá la morosidad, en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda. Agencia Latacunga?

1.1.3. Problemas específicos de investigación

¿Cuál es la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda. Agencia Latacunga, para el fortalecimiento de los cobros de morosidad en el área de microcrédito?

¿Cuáles son las estrategias que le permiten evaluar e implementar el modelo de gestión crediticio?

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Diseñar un modelo de gestión crediticia para reducir la morosidad de la cartera de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Corporación Centro” Ltda. Agencia Latacunga para el Año 2022.

1.2.2. Específicos

- Analizar la gestión crediticia de la Cooperativa Corporación Centro a partir de su marco normativo, su organización, manual de procedimientos y la opinión de los empleados.
- Aplicar instrumentos de medición que permitan visibilizar los elementos que incide en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda. Agencia Latacunga.
- Diseñar un modelo de gestión crediticia para disminuir el índice de morosidad de microcrédito de la Cooperativa.

1.3. Justificación

Previo a la investigación es preciso conocer algunos datos históricos de carácter relevante para el desarrollo del presente trabajo de investigación. De acuerdo con Fiallos (2017), la morosidad no es un problema que surge en la actualidad, sino que se da desde épocas anteriores, una herramienta que permite ver el riesgo crediticio de la empresa y puede provocar la insolvencia de esta declarándose una crisis en el sistema financiero.

La situación que atraviesa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda. Agencia Latacunga, deriva en que sea importante realizar la investigación porque se relaciona con la toma de decisiones de crédito de la cooperativa, pues para esto se hace necesario tener claros los objetivos a alcanzar, para mantener eficiencia y efectividad de las operaciones realizadas, adicionalmente el modelo de gestión garantiza el cumplimiento de las regulaciones y normativas aplicables en el sector financiero.

El tema por desarrollar es fundamental porque gestionar conlleva aplicar una serie de análisis sobre la cartera crediticia en el segmento de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Corporación Centro LTDA, agencia Latacunga, de modo que a través de las herramientas

aplicadas se obtenga una cartera saludable, fomentando así el crecimiento, y la expansión de la cooperativa.

Un modelo de gestión crediticia sólido permitirá optimizar los procesos de aprobación, seguimiento y recuperación de los préstamos, identificar y reducir los riesgos que se encuentran relacionados al momento de otorgar préstamos, de tal forma que se vea reducido el índice de morosidad y a la vez salvaguardando los intereses de la institución.

El modelo de gestión crediticia para reducir la morosidad en el segmento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda. Agencia Latacunga en el año 2022 se basa en la necesidad de reducir riesgos, mejorar la rentabilidad, garantizar la sostenibilidad de la cartera, mejorar la calidad del servicio y cumplir con las regulaciones aplicables. Al implementar un modelo efectivo, la cooperativa estará en una posición más sólida para administrar sus operaciones de crédito y lograr un crecimiento sostenible en beneficio tanto de la institución como de sus clientes.

1.3.1. *Justificación teórica*

La gestión crediticia forma parte de un instrumento fundamental para la toma de decisiones y aporta a la planificación de los requerimientos en el proceso de colocación de créditos (Daquilema, 2020). Este estudio responde a la necesidad de poseer información detallada, buscar en otras investigaciones que permitan una comprensión adecuada de lo que se refiere al modelo de gestión crediticio y de esta forma ayudar a reducir la morosidad de la cartera de microcréditos de la institución y conseguir soluciones oportunas.

El presente trabajo de tesis se justifica en el aspecto teórico con el objetivo de aportar conocimiento respecto a la importancia de manejar un modelo de gestión crediticia en las instituciones financieras mediante la recopilación de información de diversos autores revistas, artículos científicos, libros, documentos de sitios web, trabajos de titulación relacionados al tema que se encuentran en los repositorios institucionales.

1.3.2. *Justificación metodológica*

La metodología que se aplicará al tema de tesis a desarrollarse es importante para lograr cumplir con el objetivo de reducir la morosidad de la cartera de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro LTDA. Agencia Latacunga, aplicando métodos tanto cualitativos como cuantitativos, además de las técnicas directas la aplicación de entrevistas y encuestas, con

el propósito de obtener información precisa y certera que faciliten el desarrollo de la investigación.

1.3.3. *Justificación práctica*

Desde el punto de vista práctico, la presente investigación es trascendental porque el modelo de gestión crediticio le permitirá a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda.” a contar con parámetros alineados a la visión, misión, y estrategias de la organización, otorgando información actualizada al jefe de agencia para la toma de decisiones a tiempo.

En medio de la pandemia, el Sistema Financiero Popular y Solidario del Ecuador, dentro del cual operan las Cooperativas de Ahorro y Crédito y por ende COOPCENTRO fueron determinantes para el sostenimiento de la economía de sus socios, al conservar sus actividades de crédito con regularidad con acuerdos de pago según sus necesidades, registrando un crecimiento significativo en sus operaciones respecto a la banca tradicional.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Marco conceptual

Este trabajo de titulación considera fuentes bibliográficas de las variables de estudio y fundamentos legales, pues permitirá sustentar la validez del modelo a proponer dentro de la cooperativa ya mencionada.

2.1.1. *Gestión*

La gestión se define como un conjunto de actividades orientadas hacia la mejora y fortalecimiento de una organización, utilizando técnicas y herramientas relacionadas con el análisis y diseño organizacional, la planificación, los recursos humanos, los sistemas de gestión de calidad, el presupuesto, entre otros aspectos. Además, incorpora el componente estratégico al considerar el impacto del entorno en la administración (Ropa & Alama, 2022). Por otro lado, según Calderón et al. (2011) la gestión va más allá de la administración de recursos, ya que también se enfoca en el estudio de los comportamientos de las personas en la organización, sus capacidades, habilidades, motivaciones y valores, así como en la formalización de prácticas y normas para lograr los objetivos.

Por su parte, Bugdol & Piotr (2015) sostienen que la gestión se define como una herramienta administrativa que busca lograr un desempeño eficiente para incrementar la productividad y generar beneficios rentables y sostenibles para la organización. Reconocen que el personal es un recurso activo y esencial para alcanzar los objetivos institucionales, destacando la importancia de la gestión de recursos humanos como la más significativa. En este sentido, la gestión se entiende como una acción conjunta y coordinada de actividades administrativas, funcionales y operativas que desarrollan y promueven el talento humano necesario para el éxito de una empresa. Además, la gestión se concibe como un método, disciplina o área de conocimiento centrada en la generación y difusión de conocimientos para abordar las necesidades de instituciones y comunidades. Los modelos de gestión enfatizan la relevancia de la cultura organizacional como un sistema de recursos y capacidades institucionales en equilibrio con las demandas del entorno.

2.1.2. *Modelo de Gestión*

Modelo de gestión es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones de la empresa. Un modelo de gestión depende de la definición que se dé a las prioridades del sistema (Medwaww, 2012). Navarro et al. (2015) afirman que un modelo de gestión "permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben dirigirse los esfuerzos de la misma" (p. 12).

Huertas et al. (2020) definen el modelo de gestión como la forma de organizar y combinar los recursos de una organización con el fin de cumplir con sus objetivos. En otras palabras, comprende un conjunto de principios, políticas, sistemas, procesos, procedimientos y pautas de comportamiento que buscan lograr los resultados esperados y mejorar el desempeño de la empresa. Estos elementos se enmarcan a través de normativas, objetivos misionales, procesos operativos fundamentales, estructura y organización, cultura organizacional, políticas y competencias del talento humano, y planificación estratégica formal de la organización.

Un modelo de gestión se caracteriza por: 1) simplificar la realidad al eliminar ciertos rasgos, factores, elementos, funciones o regularidades; 2) resaltar determinados rasgos, factores, elementos, funciones o regularidades; 3) ser transparente, al simplificar y resaltar, facilita que las realidades complejas y desconocidas sean transparentes para su interpretación y análisis; 4) ser perspectivo, al simplificar se otorga mayor sentido al modelo al enmarcarlo en una perspectiva específica; 5) ser productivo, un modelo establece sus propios límites, fomentando una nueva investigación para actualizarlo y mejorarlo; 6) implicar abstracción, al realizar una abstracción de la visión científica e indicar los elementos teóricos relevantes afines al mismo; 7) ser provisional, ya que el modelo es perfectible y susceptible de mejoras en función del avance científico, la investigación y la comparación con otros modelos exitosos en el sector empresarial de la organización; y por último, 8) ser aplicable, ya que pretende ser aplicable a una realidad específica (Huertas et al., 2020).

2.1.3. *Gestión crediticia*

Permite al usuario monitorizar constantemente su cartera de clientes, con el propósito de determinar la calidad crediticia de cada uno de ellos y darle el tratamiento más adecuado según su propia política de riesgos. Por último, permite también obtener un mapa de ratios para el análisis, individual y sectorial, de la evolución financiera y operativa de clientes y proveedores

que conforman un cuadro integral de indicadores del riesgo para la explotación de la empresa (Sarria, 2017).

La gestión crediticia en el sector financiero popular y solidario se encarga de todas las etapas relacionadas con un crédito, desde el primer contacto con el cliente hasta el cobro de las deudas. Es recomendable tener una unidad operativa única que dirija tanto el proceso de crédito como el de cobranza. Esta gestión implica dos aspectos fundamentales: buscar rentabilidad a través de inversiones seguras y evaluar el riesgo crediticio basado en la capacidad de pago del deudor. En resumen, la gestión crediticia busca generar ganancias sin correr riesgos de pérdida y se basa en la confianza en que el deudor cumplirá con sus obligaciones (Brito & Vásquez, 2022).

De acuerdo con León & Murillo (2021) la gestión crediticia se centra en el desempeño financiero y tiene como objetivos principales la colocación de créditos, la obtención de recursos a un menor costo y la administración del otorgamiento de créditos para reducir el riesgo en las operaciones. Los componentes clave de la gestión crediticia incluyen el análisis detallado de la cartera de crédito en términos de montos y plazos, el seguimiento del nivel de morosidad de la cartera, el establecimiento de políticas para la entrega de créditos y estrategias de cobranza efectivas. También se considera la estimación de tasas de interés adecuadas según los montos y plazos, y la evaluación de si las garantías ofrecidas cumplen con los requisitos establecidos.

2.1.3.1. Diseñar una gestión crediticia

Según Brito & Vásquez (2022) la gestión crediticia se divide en cinco etapas: planificación, promoción, evaluación, aprobación y recuperación. En la fase de planificación, el analista de crédito debe establecer una agenda diaria que incluya tareas como información de servicios, medición de riesgos y recaudación. La improvisación ya no es parte de la rutina diaria, por lo que se requiere una planificación previa. La etapa de promoción implica visitar a clientes potenciales o recurrentes para ofrecerles los productos y servicios financieros de la entidad. El analista debe prepararse adecuadamente para garantizar la adhesión y fidelización de los socios y clientes. La evaluación implica recopilar datos sobre la situación económica y familiar del posible prestatario, así como realizar una visita a la propiedad en garantía. La etapa de recuperación involucra visitar a los clientes morosos desde el primer día de vencimiento del crédito, e incluso antes en algunos casos, para abordar a los socios que no cumplen con los pagos en los plazos establecidos. Por último, la aprobación implica respaldar las actividades crediticias y presentarlas al Comité de Crédito para detectar posibles deficiencias en la revisión de un socio.

2.1.3.2. Modelos según Basilea I y II

Las entidades financieras que sirven a la industria microfinanciera deberán actuar bajo los parámetros de Basilea II, pues pueden disponer de herramientas para establecer modelos de medición (scorings y ratings) a fin de discriminar a los socios por su perfil de riesgo, seguimiento y modelos de *evaluación* el riesgo de crédito. Basilea II propone adaptar los sistemas de cálculo del consumo de capital, y modificar los sistemas de reporting (informes financieros) y de análisis de la información. Ambos hacen necesario gestionar grandes bases de datos, para ofrecer la información y cuantificar los riesgos de operación, lo que supone un reto para las entidades de micro finanzas. La explicación y predicción del riesgo de impago en micro finanzas presentan limitaciones de las bases de datos y al proceso de elaboración de un sistema de medición del riesgo de microcrédito. Historiales de crédito deficientes y fallos de información impiden estimar la probabilidad *de* impago de deudas (Rayo et al., 2010).

2.1.4. El crédito

El crédito es un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en tiempo o plazo definidos según las condiciones establecidas para dicho prestamos, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si lo hubiere (Castro & Castro, 2014).

A lo largo de la historia, el instrumento de crédito ha sido un gran impulsador de la generación de empleo y renta. Es un elemento muy importante para financiar el consumo de las personas y financiar las actividades de producción de las empresas. El crédito usado con cuidado puede ser un gran aliado de las personas en la adquisición de bienes y servicios para satisfacción de sus necesidades (Cabrera, 2021).

Los créditos brindan la oportunidad de obtener una cantidad significativa de dinero para cubrir gastos importantes. Pueden ayudar a consolidar el patrimonio al adquirir una casa y dejar un legado duradero a los hijos. Sin embargo, es esencial tener en cuenta las posibilidades de pago y evitar el sobreendeudamiento. Los préstamos se basan en la capacidad de pago del solicitante y deben ser utilizados de acuerdo con los convenios establecidos. Es importante comprender que contraer una deuda implica comprometerse a devolver el dinero prestado junto con los intereses correspondientes. Por lo tanto, es fundamental seleccionar planes con tasas de interés razonables y revisar detenidamente los términos y condiciones del acuerdo (Yancari et al., 2022).

La evidencia internacional muestra que diversos factores determinan el acceso al crédito para las empresas a través del sistema financiero. Estudios han encontrado que las pequeñas y medianas

empresas tienden a tener mayor probabilidad de enfrentar restricciones crediticias, mientras que el tamaño y el desempeño de la empresa están relacionados con la presencia o ausencia de restricciones crediticias. Los obstáculos para acceder al crédito incluyen la necesidad de presentar garantes, la falta de historial crediticio, la falta de contabilidad desarrollada, el analfabetismo del solicitante, la falta de comprensión de las condiciones del crédito y la falta de información. Además, la ubicación de la empresa también puede influir en el acceso al crédito, ya que las empresas ubicadas en zonas rurales o alejadas de las ciudades principales pueden enfrentar mayores restricciones crediticias (Yancari et al., 2022).

Cuando existe un historial crediticio negativo, los trámites se pueden volver lentos y pesados. Es muy probable que sí puedas conseguir el préstamo, pero puede ser un proceso largo y complicado. Es por eso que, si decides solicitar un crédito, asegúrate de tener bien claro que lo vas a pagar al pie de la letra, para generar un historial de crédito positivo y que los prestadores vean que es redituable concederte el dinero (Cerde, 2020).

2.1.4.1. *Clasificación del crédito*

La clasificación cuando hablamos sobre este tema es muy variada, dado que es posible identificar los tipos de créditos por su origen, uso, tiempo de pago y garantías. A continuación, los definiremos para que puedas reconocer más fácilmente el préstamo que necesitas. Esta diferenciación se da con relación al tiempo en el que se podrá realizar el pago total de la deuda: Créditos a corto plazo: son esos en los que debes saldar la deuda en un plazo máximo de un año. Es usual que estos créditos tengan una tasa de interés más baja. Créditos a mediano plazo: usualmente estos tipos de crédito son otorgados con cuotas de pago superiores a los 12 meses, usualmente hasta los cuatro o cinco años. En general, acceden a este crédito proveedores de materia prima para la producción y consumo. Créditos a largo plazo: el plazo para pagar este tipo de crédito es de varios años, lo que implica que las tasas de interés sean más altas. Generalmente son otorgados para la compra de viviendas, inmuebles, equipamientos, maquinarias, entre otros (Restrepo, 2019).

2.1.4.2. *Principios que sustentan las buenas decisiones de crédito*

Los principios que sustentan las buenas decisiones de crédito son: finalidad, capacidad, seguridad, moralidad, suficiencia, oportunidad, accesibilidad y simplicidad, además de la aplicación de técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo y los factores externos que influyen en las operaciones (Celis, 2006):

- Límites en el otorgamiento de crédito: Límites hasta los cuales se pueden admitir pérdidas en caso de incumplimiento, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el plan anual de negocios.
- Niveles de autorización: Se deben tener en cuenta los siguientes parámetros: Diversificación en el otorgamiento de crédito (sector económico, ubicación geográfica, tipos de clientes, etc.), que permita reducir la concentración. Establecer la capacidad de endeudamiento. Cumplimiento del plan de negocios. Destino del crédito. Grupos económicos (Filiales, subordinadas, etc.). Ciclo económico actual y futuro del cliente. Condiciones que afectan directamente al cliente. Plazo del crédito. Variables macroeconómicas que afectan directamente al cliente (tasa de interés, devaluación, revaluación, etc.). Tamaño y competencia de la empresa. Calidad de la administración. Situación económica del país. Factores macroeconómicos e indicadores sectoriales. Comportamiento de los mercados financieros nacionales e internacionales. Correlación existente entre cada uno de los créditos que componen el portafolio. Grupos económicos al que pertenece (Filiales, subordinadas, etc.)
- Procesos Crediticios: La Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2015), indica que los según el Art. 3 numeral (n) las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación, de donde la primera establece la evaluación, estructuración, aprobación, instrumentación y desembolso, la segunda considera el monitoreo de los parámetros de morosidad, castigos, refinanciación, reestructuración y actualización de la documentación y la tercera comprende los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las cuales deben constar en el manual de cumplimiento.

2.1.5. Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el resultado de transacciones financieras contractuales y / o posibles entre el proveedor y el prestatario, es decir, la variación de las posibles ganancias que podrían obtenerse en una transacción financiera debido al pago tardío o incompleto del principal e intereses. El riesgo de crédito es una parte integral del negocio bancario y el riesgo más significativo para el negocio del banco, ya que plantea el riesgo de que el pago se posponga o finalmente no se realice, lo que, por otro lado, crea problemas en los flujos de efectivo y afecta la liquidez del banco (Valle, 2015).

Es la pérdida potencial en que incurre la empresa debido a la probabilidad de que la contraparte no efectúe oportunamente un pago, o que incumpla con sus obligaciones contractuales y extracontractuales. Posibilidad de degradamiento de la calidad crediticia del deudor, así como los problemas que se puedan presentar con los colaterales o garantías. Debe considerarse el análisis

de diversos componentes tales como el tamaño del crédito, vencimiento, calidad crediticia de la contraparte, garantías, avales, entre otros. Usualmente se cuantifica de dos formas: El costo de reemplazar los flujos de efectivo al incumplir y el costo asociado a una baja en calificación crediticia (Cóndor, 2021).

2.1.6. *Capital en riesgo crediticio*

El capital en Riesgo Crediticio, es el valor estimado que cubre la máxima pérdida estimada de valor de una cartera, causa por razones crediticias. Debe determinarse un cierto nivel de confianza y un plazo específico (un horizonte temporal razonable es un año). Se refiere a la asignación de capital para poder absorber las pérdidas crediticias.

2.1.7. *Riesgo de recuperación*

Se refiere a la posibilidad que tiene el otorgante del crédito de recuperar en forma parcial o total el valor en mora del crédito y los intereses asociados al mismo. El riesgo de recuperación se puede asociar a tres factores fundamentales Garantías o colaterales, Avales –codeudores, Aspectos legales tales como reconocimiento del adeudado, documentos para tomar una acción legal, tramites, entre otros.

2.1.8. *Gestión de riesgos*

La gestión de riesgos se refiere a los elementos de control utilizados para alinear los objetivos institucionales, identificando oportunidades para mejorar el cumplimiento de funciones o aumentar la confianza y satisfacción de las partes interesadas. Implica la aplicación de estrategias y políticas para mitigar las consecuencias negativas de los riesgos, añadiendo valor a los bienes, productos o servicios. La gestión de riesgos es un componente fundamental en el direccionamiento estratégico y el fortalecimiento del control interno, donde se enfoca en la identificación, tratamiento, revisión y monitoreo continuo de los riesgos, destacando la importancia del factor humano en este proceso (Guerrero et al., 2020).

Según la Superintendencia de Bancos (2003) para gestionar los riesgos de crédito debe existir:

2.1.8.1. Sistemas de selección

Son los procesos que apoyan la toma de decisiones crediticias, constituidos por un conjunto de reglas de decisión, a través de las cuales se establece una puntuación crediticia, utilizando información histórica y concreta de variables seleccionadas

2.1.8.2. Sistemas de medición de riesgo

Son los procesos de revisión permanente de los portafolios de crédito o inversiones para pre-identificar modificaciones en determinadas variables que pueden derivar en mayores probabilidades de incumplimiento o debilitamiento de la calidad crediticia.

2.1.8.3. Sistema de seguimiento y control del riesgo de crédito de los diferentes portafolios.

Implica un proceso continuo de calificación de los sujetos y operaciones coherente con el proceso de otorgamiento, que incluya un esquema para realizar el seguimiento del nivel de riesgo de cada sujeto y operación, sin perjuicio de lo dispuesto en el capítulo II “Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”, título IX. Adicionalmente, el control del riesgo incorpora la adopción de medidas para mitigar los riesgos, cuando se identifican debilidades potenciales o reales en un cliente, tales como: reducción o transferencia de exposición, nuevas garantías, entre otras.

2.1.9. Proceso de administración de riesgos

El proceso de gestión de riesgos está compuesto por cinco pasos básicos. En primer lugar, se realiza la identificación y selección de los riesgos, es decir, se identifican y eligen los riesgos potenciales que podrían afectar a la organización. Luego, se procede a la evaluación y medición de los riesgos, analizando su probabilidad de ocurrencia y el impacto que podrían tener en la organización. A continuación, se establecen los límites de aceptación de los riesgos, determinando los niveles máximos que la organización está dispuesta a asumir. Posteriormente, se seleccionan e implementan los métodos de administración de riesgos, es decir, se eligen las estrategias y acciones que permitirán mitigar, transferir o aceptar los riesgos identificados. Por último, se lleva a cabo el monitoreo y control continuo de los riesgos, para asegurarse de que las medidas implementadas sean efectivas y ajustarlas si es necesario. En conjunto, estos cinco pasos forman un proceso integral de gestión de riesgos que permite a las organizaciones identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos a los que están expuestas, con el objetivo de tomar decisiones informadas y proteger sus intereses (Guerrero et al., 2020).

2.1.10. Modelo Scoring

El Scoring es una metodología estadística utilizada para medir el riesgo crediticio al asignar rangos o puntajes que representan la probabilidad de un resultado desconocido, como por ejemplo, la probabilidad de incumplimiento de pago de un préstamo. Esta herramienta se basa en el análisis de diversos factores y variables relacionados con el historial crediticio, la capacidad de pago y otras características del prestatario e implica la creación de un modelo matemático o algoritmo que combina y pondera las diferentes variables para calcular un puntaje o score. Este puntaje refleja la probabilidad de que un cliente cumpla con sus obligaciones crediticias de manera adecuada. Cuanto mayor sea el puntaje asignado, menor será el riesgo percibido por el prestamista (Girón, 2022).

Los modelos de Scoring se construyen a partir del análisis de datos históricos y de la relación entre las variables disponibles y el comportamiento de pago de los clientes. Estos modelos son entrenados y validados utilizando técnicas estadísticas y se ajustan continuamente a medida que se recopila nueva información y se actualizan los datos (Girón, 2022).

El Scoring es una metodología estadística de medición de riesgo crediticio que asigna en rangos la probabilidad de un resultado desconocido, dicho de otra forma, es una herramienta que otorga rangos al riesgo.

- a) Revisión Financiera por cada posición crediticia (Z-Score y el RORAC)
- b) Calificación Modificada por el Analista. Valoración de las posiciones en las que se obtuvo resultados negativos modificar donde proceda
- c) Construcción de la Scorecard (Tabla de Puntaje). Una Scorecard es una tabla de variables o posibles atributos con su respectivo resultado asociado

2.1.11. Modelo predictivo de Altman

El modelo predictivo de Altman, desarrollado por Edward Altman en 1968, es una herramienta ampliamente utilizada en el análisis de riesgo crediticio. También conocido como el modelo Z-Score de Altman, se basa en una fórmula matemática que combina diferentes ratios financieras para predecir la probabilidad de quiebra o insolvencia de una empresa y utiliza cinco variables financieras: el capital circulante, el capital total, las ganancias antes de intereses e impuestos, los activos totales y las ventas totales. Estas variables se ponderan y se les asigna un coeficiente para calcular un puntaje Z. El puntaje resultante se compara con diferentes umbrales para determinar

si una empresa se encuentra en una situación de alto riesgo de quiebra, riesgo moderado o bajo riesgo (Roque & Caicedo, 2023).

Es un modelo para el cálculo de probabilidades de incumplimiento, el cual se calcula de la forma siguiente (Roque & Caicedo, 2023):

$$Z=1,2 A+1,4 B + 3,3 C + 0,6 D + 0,99 E$$

A= Fondo de maniobra =activos circulantes-pasivos a corto/activos totales

B= Utilidades retenidas/activos sociales

C= utilidades antes de impuestos/activos totales

D= capitales propios/deudas

E= ventas/activos totales

$Z > 2,99$ la empresa se considera saludable

$Z < 1,81$ la empresa está en bancarrota, probabilidad alta de suspensión de pagos

$1,81 < Z < 2,99$ no se puede determinar la condición financiera de la empresa

2.1.12. Estrategias de gestión de cobranza

La gestión de cobranza hace referencia al conjunto de acciones y negociaciones aplicadas a los clientes para lograr la recuperación de créditos vencidos. El objetivo es convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, eliminando así el impacto negativo de la deuda en el flujo de caja. La gestión de cobranza se basa en contactar a los morosos mediante llamada telefónica, email, cartas, mensajes de texto y otros medios similares, para informarles el estado de su obligación, solicitar el pago y ofrecerles opciones de normalización (Duemint, 2020).

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Morosidad

En términos generales, la morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible, de igual manera, es definida como la relación entre la cartera improductiva y cartera bruta, el Índice de Morosidad mide el porcentaje de la cartera improductiva frente la cartera total en riesgo (Domínguez, s.f.).

2.2.2. Morosidad de cartera

“Este indicador mide la porción de la cartera total que tiene cuotas vencidas por lo tanto no genera intereses ni ingresos”

2.2.3. Morosidad crediticia

La morosidad crediticia representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras. Una institución que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos. El problema en la rentabilidad se profundiza al tomar en cuenta que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa. De esta manera, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la institución empieza a generar pérdidas y déficit de provisiones (Guillén, 2022).

2.2.4. Cartera improductiva

Incluye la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida, la cual es aquella que calcula el monto de toda la cartera en riesgo que por más de 30 días no está generando intereses, una vez que una cuota se transfiere a cartera vencida todas las cuotas pendientes de vencer y vencidas hasta 30 días se reclasifican a la cartera que no devenga intereses Cartera por vencer como aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 60, 30 o 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, según sea el caso, o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato (SuperBancos, 2018).

2.2.5. Índice de morosidad

El índice o ratio de morosidad es un indicador utilizado en el mundo de la banca. Este mide el volumen de operaciones que han sido consideradas morosas, con relación al volumen de préstamos y créditos concedidos por dicha entidad. El índice de morosidad es un indicador muy conocido dentro del mundo bancario, ya que lo suelen utilizar todos los bancos. El ratio de morosidad, como también se le conoce, se encarga de medir el volumen de créditos que han sido considerados como morosos, y esto, calculado sobre el total de préstamos y créditos que se han ido concediendo a lo largo del tiempo en la entidad financiera (Morales, 2021).

2.2.6. Morosidad cartera microcrédito

Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva microcrédito frente a la total cartera bruta microcrédito (Super Intendencia De Economía Popular y Solidaria, 2017).

2.2.7. Garantía

- Es la cantidad de bienes que el deudor coloque para respaldar la recuperación del crédito. Cosa que asegura contra algún riesgo o necesidad. Son la base de la concesión del crédito y constituye los siguientes elementos (Tomás & Amat, 2002):
- Monto: Cantidad total cedida en préstamos.
- Deudor: A quien se le otorga el crédito.
- Acreedor: Quien otorga el crédito.
- Plazo: Período de tiempo para cancelar el crédito.
- Propósito: uso al cual se destina el crédito.
- Ejercicio de crédito. Como se ejecuta el crédito.
- Interés. Valor del dinero en el tiempo

2.2.8. Microcrédito

Según Cairó & Gómez (2015) se puede apreciar el microcrédito desde dos perspectivas: "autosuficiencia financiera" y "alivio de la pobreza". El primer enfoque sugiere que el microcrédito se orienta a los menos afortunados entre la población pobre, sosteniendo que por sí solo puede mejorar las condiciones socioeconómicas de los individuos. El segundo enfoque coincide en términos de quiénes son los beneficiarios, pero añade que el microcrédito debería proporcionar otros servicios no financieros, como la facilitación de espacios de reunión y desarrollo de capacitaciones, para apoyar el desarrollo de actividades sostenibles y generadoras de excedentes económicos. Este planteamiento contribuye al mejoramiento de los ingresos y bienes, al acceso a la salud y la educación, y al fortalecimiento de las redes de apoyo social.

Desde la perspectiva del "alivio de la pobreza", Carvajal & Espinoza (2020) resaltan varias ventajas y desventajas del microcrédito. Las ventajas incluyen el acceso a recursos económicos para emprender, la seguridad de disponer de fondos con instituciones confiables y los costos financieros bajos. Sin embargo, entre las desventajas se encuentran el uso del dinero para gastos personales en lugar de para el negocio, la insuficiencia de los montos bajos para cubrir la inversión

necesaria para poner en marcha la idea de negocio, y los plazos de pago cortos que dificultan la consolidación de un capital de trabajo sólido.

El microcrédito, según Duta et al. (2021) se caracteriza por su contribución a la inclusión económica y la democratización de los servicios financieros para las personas pobres. Se puede considerar como un catalizador del desarrollo local al cumplir tres objetivos: fortalecer y desarrollar la estructura productiva de un territorio con la participación de sus propios actores; permitir la inclusión de emprendedores tradicionalmente excluidos de los procesos productivos locales debido a su escaso o nulo acceso a los sistemas financieros tradicionales; y garantizar un desarrollo ambiental sostenible al dirigir la inversión del microcrédito hacia iniciativas eficientes, responsables y respetuosas con el medio ambiente.

Por otro lado, para Aguilar et al. (2020) el microcrédito es un potente instrumento financiero que proporciona pequeños préstamos a individuos de bajos ingresos en el mundo en desarrollo, principalmente mujeres, que son normalmente excluidos de los canales tradicionales de crédito. Sus características distintivas incluyen una estructura de propiedad única, con las ONGs como propietarios mayoritarios; un enfoque en clientes con ingresos bajos, menor acceso a la tecnología y garantías limitadas, lo que representa un alto riesgo; y préstamos de montos pequeños con plazos cortos e intereses altos, lo que resulta en carteras de mayor rotación. Los procesos de crédito se basan más en la reputación y el análisis del flujo de efectivo que en las garantías y documentación formal, lo que aumenta los costos operativos en un 60% en comparación con los bancos comerciales.

Son aquellos otorgados a las personas naturales o jurídicas que registren ventas anuales iguales o menores a USD 100.000, 00, o a aquellos grupos de prestatarios que cuenten con garantía solidaria, con la finalidad de apoyar a la producción y comercialización en pequeña escala, estableciendo que la principal fuente de pago se generará por la venta de sus productos, apoyando así al microempresario (Arciniegas & Pantoja, 2020).

2.2.9. Cooperativas de Ahorro y Crédito

La Cooperativa es una sociedad de personas legalmente constituida que se unen con la finalidad de resolver necesidades comunes. Las cooperativas son asociaciones autogestionarias, el proceso de toma de decisiones y la propiedad de los bienes pertenecen a todos los asociados en forma equitativa.

2.2.10. Crédito cooperativo

Las cooperativas de crédito son entidades con doble naturaleza, son sociedades cooperativas que se rigen por la legislación vigente en materia de cooperativas de crédito y entidades de depósito. Es el elemento impulsor del sector cooperativista y otorga financiamiento a entes de la economía social. Su *actividad atiende* al negocio doméstico o al por menor, al pequeño ahorrador o socios, fomentado el ahorro. *Sus fines* son: proveer el acceso a servicios financieros, fungir como regulador de precios, educar a sus socios sobre el mejor manejo de sus finanzas personales y familiares, promover actividad productiva mediante el auto empleo, la autogestión y el apoyo a pequeñas empresas y desarrollar líderes para el fortalecimiento del cooperativismo y de las comunidades (Melian, 2006).

2.3. Antecedentes

Quito (2017) propuso un Modelo de Gestión Crediticia para Reducir el Índice de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc Ltda., en Riobamba, Durante el año 2017, estableciendo un cambio en los procedimientos de otorgamiento de créditos, de la misma forma profundizar en la recuperación y seguimiento de la cartera vencida, de esa forma mejorar las operaciones internas en el cumplimiento de los objetivos. El Modelo de Gestión inicia con levantamiento de datos de los estados financieros de los años 2015 y 2016, para su evaluación y el análisis, con un manual de procesos que contiene: Procesos de Negociación, Proceso de Concesión de Créditos, Proceso de Seguimiento y Cobranzas, adicionalmente cuenta con las técnicas y estrategias para el buen desempeño organizativo de los diferentes procesos internos del departamento de créditos y lograr la recuperación de la cartera vencida.

Con el objetivo de analizar la situación crediticia de las cooperativas de ahorro y crédito de Imbabura, partiendo de indicadores financieros y la normativa pertinente Arciniegas y Pantoja (2020) utilizaron un diseño investigativo no experimental y transversal que les permitió obtener como resultados para los diferentes tipos de crédito, los factores que inciden en la recuperación de cartera y el nivel de riesgo financiero. Concluyeron que la mayor morosidad la obtuvieron los microcréditos en un 6.08% con mayor problema para su recuperación (Arciniegas & Pantoja, 2020).

Otro antecedente es el trabajo presentado como “Modelo de Gestión Crediticia que permita reducir la morosidad de la cartera de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote” Matriz, del cantón Guamote, provincia de Chimborazo, con el objetivo de proponer una modificación en los procesos de concesión, recuperación y seguimiento del crédito. Se enmarca en un diagnóstico situacional de la institución y el análisis de la situación de los créditos

otorgados. Se elaboró un manual de tres procesos: de negociación, concesión de crédito y proceso de seguimiento y cobranzas con el diseño de estrategias crediticias. Adicionalmente se desarrolló un flujo grama, para lograr eficiencia en el departamento de crédito reduciendo progresivamente la morosidad (Daquilema, 2020).

Por medio del Método descriptivo-explicativo se analizaron los problemas internos de servicio al cliente, captaciones, colocaciones y mitigación de riesgos del departamento de crédito. Con la técnica de la observación recabó información a los procesos de crédito y con entrevistas al Jefe de crédito, y a los asesores de crédito, analizaron el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.- Ambato (Parra, 2021).

Con el objetivo de determinar la relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas –2020 se utilizaron el diseño no correlacional, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y nivel correlacional causal. Se aplicó un cuestionario a los trabajadores, los resultados demostraron que el valor del Rho de Spearman derivado es de 0,645 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, desprendiéndose que el nivel de relación de entre la gestión financiera es directamente proporcional con la recuperación de créditos, por tanto para una gestión financiera eficiente, se debe recuperar los créditos otorgado, permitiendo a la cooperativa maximizar sus utilidades (Reynaga, Santillán, & Otero, 2021).

Para abordar la incidencia de la gestión financiera en el riesgo crediticio de las cooperativas del segmento 3 de la provincia de los Ríos, centrando la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda, se utilizó el indicador de suficiencia patrimonial, se detectó un incremento de morosidad destacándose con un mayor índice la cartera de microcrédito. Para la recopilación de los datos se aplicó el instrumento de investigación de campo: encuesta, de la cual, se seleccionan las preguntas más significativas para comprobar la hipótesis, para su efecto se utilizó el estadístico del Chi-cuadrado determinado que existe significancia en la investigación aceptando la hipótesis alternativa de que existe incidencia de la gestión financiera en el riesgo crediticio de las cooperativas del segmento 3. En aras mejorar la eficiencia administrativa en la prestación de los servicios se propone optimizar los recursos disminuyendo los gastos operativos y medidas para mitigar el riesgo financiero. Tomar decisiones para aumentar la liquidez indispensable para cumplir con obligaciones y fortalecer procesos para mejorar las finanzas (Verdezoto, 2021).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Modalidad o Enfoque de investigación

El enfoque mixto de investigación es definido por Carhuacho et al. (2019) como la sinergia efectiva de técnicas, métodos, enfoques y conceptos tanto cuantitativos como cualitativos que responden al planteamiento de la investigación y sugieren que este enfoque permite un pluralismo metodológico que posibilita una investigación en profundidad y una comprensión más amplia de los objetos de estudio, en lugar de trabajar de forma excluyente con los enfoques cuantitativo o cualitativo. Por otro lado, Hernández et al. (2014) enfatizan que la investigación mixta no pretende reemplazar la investigación cuantitativa ni la cualitativa, sino que busca utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

Esta investigación se enfocará en el método mixto ya que se va a recopilar los datos cuantitativos de encuestas que se realizarán a los socios de la cooperativa y se investigará las estrategias para disminuir el índice que morosidad de los clientes deudores de la cooperativa.

3.2. Tipo de investigación

La investigación descriptiva es una estrategia metodológica que se centra en detallar, analizar e interpretar las características y comportamientos de una población o fenómeno específico. Su principal objetivo es registrar la naturaleza actual y los procesos de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable. Esta metodología se enfoca en obtener una comprensión profunda y precisa de cómo un individuo, grupo o entidad se comporta o funciona en su entorno actual (Guevara et al., 2020). Por lo tanto, este estudio se encuadra en la metodología de investigación descriptiva, ya que se fundamentará en la información recolectada acerca de las estrategias empleadas para minimizar el índice de morosidad en la entidad que es objeto de nuestra investigación.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.3.1. *Descriptivo*

En este trabajo de investigación se utilizará el método descriptivo pues se va a detallar las situaciones y también los resultados de la encuesta que se realizará a los clientes de la cooperativa para conocer las razones por la cuales el índice de morosidad ha aumentado.

3.3.2. *Inductivo*

Significa utilizar la lógica para, a partir de premisas particulares, extraer una conclusión general (Westreicher, 2020). En este trabajo de investigación se tomará en cuenta el método inductivo ya que, va ayudar a encontrar los problemas por la cual el índice de morosidad es alto en la cooperativa.

3.3.3. *Deductivo*

A diferencia del inductivo, consiste en ir de lo general a lo particular (Westreicher, 2020). Este método será utilizado ya que se va a demostrar la situación general y sobre todo la específica de la Cooperativa.

3.3.4. *Diseño de investigación diagnóstica*

En este diseño se investigará las estrategias pertinentes y los resultados de los factores de morosidad que afectan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

3.4. Población

Población definida como “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Agencia Latacunga, dentro del área que se está investigando se encuentra conformada por el Jefe de Agencia, jefe de créditos, un abogado externo, secretaria ejecutiva y una cajera, con un total 143 socios en mora con fecha establecida.

3.5. Muestra

Una muestra, en un sentido amplio, no es más que eso, una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo.

En el caso de directivos y jefes de crédito se consideraron a todo el personal involucrado en el proceso, mientras que para determinar el número de clientes morosos a encuestar se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + pqZ^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Universo (Total clientes morosos)

e= Coeficiente de error E= 0,05

Z= nivel de significancia

p=% concurrencia (0.5)

q= % no concurrencia (0.5)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 143}{0.05^2(143-1) + 0.5 * 0.5 * 1.96^2}$$

$$n = \frac{137.3372}{1.3154}$$

n= 104.40= 104 clientes

Se procederá a la aplicación de 104 encuestas, dirigidas a los socios que han mantenido cuentas por cancelar en la cooperativa durante el año 2019. Estas encuestas se han diseñado siguiendo la metodología de Likert. Para el procesamiento y análisis de los datos recogidos a través de estas encuestas, se hará uso de la metodología de Hopis. Esta metodología permite valorar y jerarquizar las respuestas de las preguntas.

En lo que respecta a la recopilación de información interna de la cooperativa, se realizará un examen exhaustivo de la página web de la entidad. Además, se efectuará una visita a la sucursal,

donde se recopilarán datos sobre los procedimientos y manuales vigentes, así como las estadísticas más recientes.

El Modelo de Gestión Crediticia para reducir la morosidad del segmento de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación se sustenta en varios elementos o segmentos fundamentales. Estos elementos trabajan de manera integrada para mejorar la calidad de la cartera de créditos, reducir la morosidad y aumentar la eficiencia en la gestión de los préstamos otorgados a clientes del segmento de microcréditos. A continuación, se presentan los principales componentes del modelo:

- Políticas de otorgamiento de créditos: Establecer políticas claras y criterios de elegibilidad para la aprobación de microcréditos, considerando aspectos como la capacidad de pago del solicitante, historial crediticio, garantías disponibles y el propósito del crédito.
- Evaluación del riesgo crediticio: Realizar un análisis minucioso de la capacidad crediticia de los solicitantes, utilizando información financiera, datos socioeconómicos y otros factores relevantes para determinar el nivel de riesgo asociado con cada cliente.
- Segmentación de clientes: Clasificar a los clientes de microcréditos en diferentes grupos o segmentos según sus características y necesidades financieras. Esto permite personalizar los productos y servicios ofrecidos a cada segmento y adaptar las estrategias de prevención de morosidad.
- Educación financiera: Se fomenta la educación financiera entre los clientes de microcréditos, brindando capacitación y asesoramiento para mejorar la administración de sus recursos y el uso responsable del crédito. La educación financiera contribuye a una mayor comprensión de las obligaciones crediticias y, por lo tanto, a una menor morosidad.
- Cobranza efectiva: Se implementa una estrategia de cobranza proactiva y eficiente para reducir la morosidad. Esto incluye recordatorios de pago, acuerdos de reestructuración de deudas, negociación amigable y, en última instancia, acciones legales si es necesario.
- Segmento de Participación Democrática: Este segmento se enfoca en promover la participación activa de los socios o miembros de la cooperativa en la gestión de la cartera de microcréditos y en la definición de políticas crediticias. Al involucrar a los miembros en las decisiones, se puede aumentar el sentido de pertenencia y la responsabilidad compartida en el éxito financiero de la cooperativa. Esto, a su vez, puede fomentar un mayor cumplimiento de los compromisos crediticios y reducir la morosidad.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Con el objeto de evaluar los factores que han incidido en los niveles de morosidad presentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Agencia Latacunga, se diseñó una encuesta conformada por 25 preguntas la cual fue aplicada a un total de 104 socios que mantienen cuentas por cancelar en la organización durante el año 2019 bajo la metodología Likert, obteniendo los siguientes resultados:

1. ¿Considera que las políticas de otorgamiento de créditos de la cooperativa son claras y comprensibles?

Tabla 4-1: Políticas de otorgamiento de créditos

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	10	10%
3	Neutro		
4	De acuerdo	21	20%
5	Totalmente de acuerdo	73	70%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

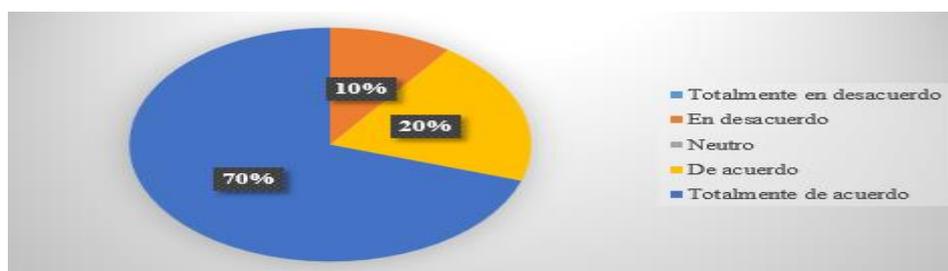


Ilustración 4-1: Políticas de otorgamiento de créditos

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Como se puede observar en la ilustración 1, un 90% de los encuestados; entre los que respondieron totalmente de acuerdo y de acuerdo confirma que las políticas de otorgamiento de créditos en la cooperativa son claras y comprensibles, frente a un 10% que indica que no lo son. En este sentido, la organización debe asegurarse de que las políticas para el otorgamiento de créditos sean ampliamente conocidas y difundidas entre sus socios, ya que esto ayudará a que los mismos tengan claridad sobre las obligaciones que han adquirido y de la responsabilidad que conlleva su pago oportuno.

2. ¿Siente que los criterios de elegibilidad para la aprobación de microcréditos son justos y equitativos?

Tabla 4-2: Criterios de elegibilidad

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	62	60%
2	En desacuerdo	16	15%
3	Neutro	10	10%
4	De acuerdo	16	15%
5	Totalmente de acuerdo		
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

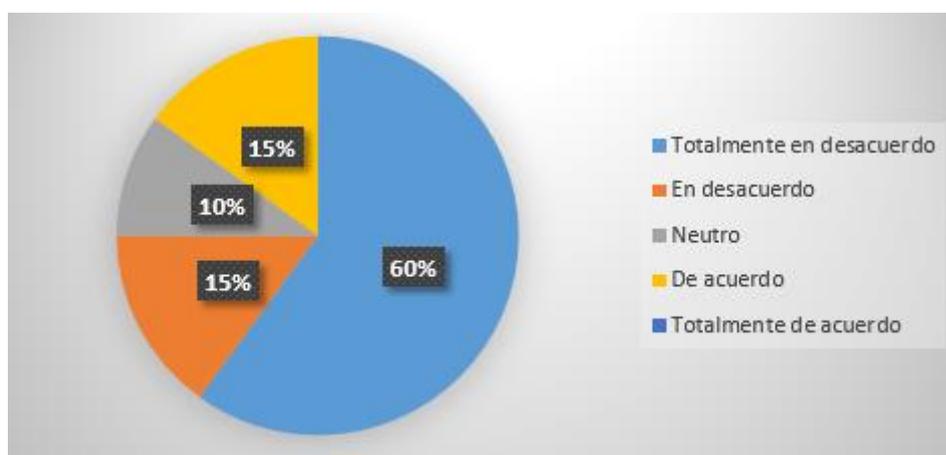


Ilustración 4-2: Criterios de elegibilidad

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Sobre el conocimiento de los socios acerca de los criterios de elegibilidad, se aprecia en la ilustración 2 que un 60% y 15% que representan un 75%; indican que dichos criterios no son para nada justos y equitativos. Solo un 15% afirma que sí lo son y un 10% no está seguro o desconoce sobre el tema. Al respecto, es necesario que la cooperativa realice un análisis y evaluación de los mismos para determinar si dichos criterios cumplen con los principios de justicia y equidad; además de que sean del conocimiento de todos sus socios.

3. ¿Ha tenido acceso a información detallada sobre los requisitos para solicitar un microcrédito en la cooperativa?

Tabla 4-3: Requisitos para solicitar microcréditos

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	26	25%
2	En desacuerdo	68	65%
3	Neutro	10	10%
4	De acuerdo		
5	Totalmente de acuerdo		
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

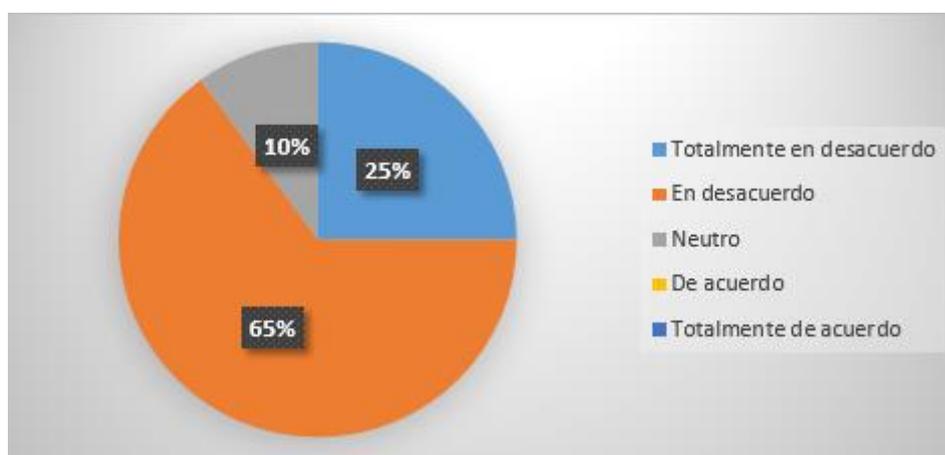


Ilustración 4-3: Requisitos para solicitar microcréditos

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Tal como se aprecia en la ilustración 3, los socios de la cooperativa no han tenido acceso a información detallada sobre los requisitos para solicitar un microcrédito en la cooperativa, así lo manifiesta el 90% de los encuestados, entre los que respondieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, mientras que un 10% no está seguro de su respuesta, lo que permite interpretar que la organización no ha sido lo suficientemente clara con sus socios en relación a los requisitos que deben cumplir para solicitar un microcrédito y de la importancia que tiene cada uno de ellos en el proceso de otorgamiento del mismo.

4. ¿Cree que la cooperativa tiene en cuenta adecuadamente su capacidad de pago al otorgar microcréditos?

Tabla 4-4: Capacidad de pago

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	21	20%
3	Neutro	26	25%
4	De acuerdo	57	55%
5	Totalmente de acuerdo		
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

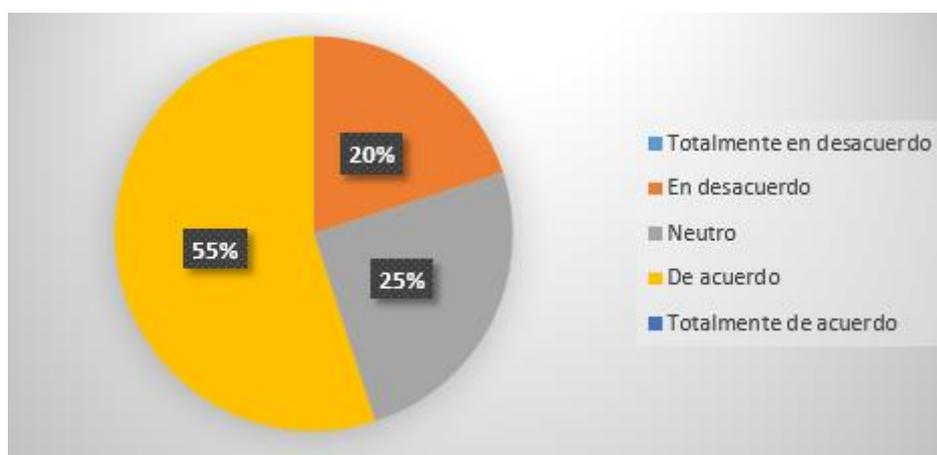


Ilustración 4-4: Capacidad de pago

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

En toda entidad financiera, el análisis y evaluación de la capacidad de pago de los clientes es fundamental; ya que esto garantiza que el crédito a otorgar será recuperado en el tiempo previsto. Así lo expresó el 55% de los encuestados al afirmar que la organización tiene en cuenta adecuadamente la capacidad de pago de sus socios al momento de otorgar microcréditos. Sin embargo, un 25% expresó desconocimiento sobre el tema y un 20% consideró que la cooperativa no realiza una adecuada evaluación de la capacidad de pago de los socios al momento de otorgar los microcréditos. Desde esta perspectiva, se puede apreciar que la organización necesita revisar sus políticas y prácticas sobre el análisis de la capacidad de pago de los socios al momento de otorgar los créditos para ver si estas responden de forma efectiva a los objetivos sobre recuperación de cartera.

5. ¿Considera que la cooperativa es transparente en cuanto a las tasas de interés y los plazos de pago de los microcréditos?

Tabla 4-5: Tasas de interés y plazos de pago

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	21	20%
3	Neutro		
4	De acuerdo	73	70%
5	Totalmente de acuerdo	10	10%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

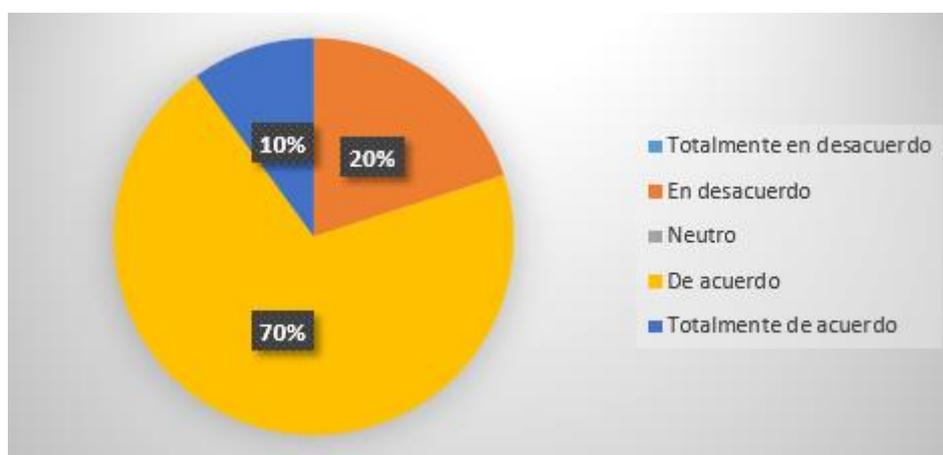


Ilustración 4-5: Tasas de interés y plazos de pago

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

En la ilustración 5, se evidencia que la cooperativa es transparente en cuanto a la fijación de tasas de interés y plazos de pago de los microcréditos, así lo manifiesta el 80% de los encuestados entre los que respondieron de acuerdo y totalmente de acuerdo. Solo un 20% expresó que la organización no es transparente en estos aspectos, lo que refleja que pueden existir socios que hayan tenido algún inconveniente en relación a la comprensión de las tasas de interés y plazos de pago de los créditos recibidos. Bajo este contexto, el conocimiento oportuno sobre las tasas de interés y plazos de pago de un crédito es de suma importancia, ya que esto le garantizará a la entidad el retorno oportuno del crédito otorgado y a su vez; los socios sabrán con exactitud el costo del crédito a recibir y en qué plazo deben pagarlo, para así organizar sus finanzas y poder cumplir a tiempo con el mismo.

6. ¿Siente que la cooperativa ha realizado una evaluación detallada de su capacidad crediticia antes de otorgarle el microcrédito?

Tabla 4-6: Capacidad crediticia

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	21	20%
3	Neutro	21	20%
4	De acuerdo	62	60%
5	Totalmente de acuerdo		
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

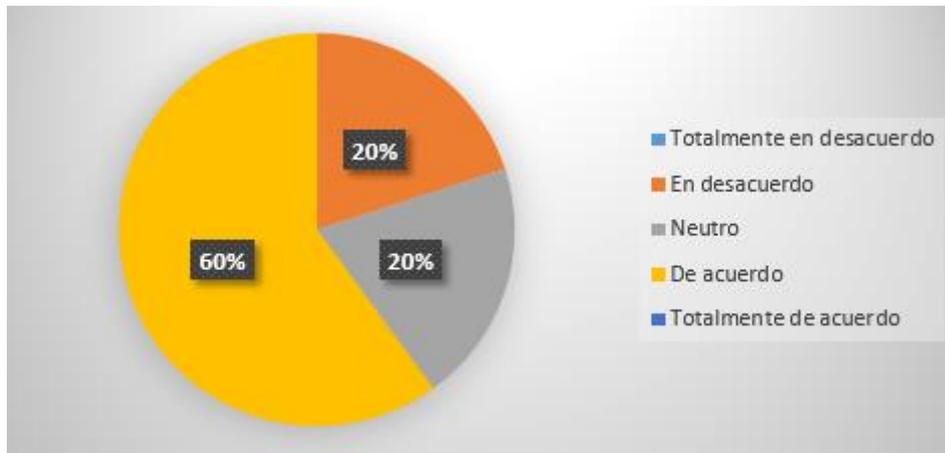


Ilustración 4-6: Capacidad crediticia

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Tal como se evalúa en la ilustración 6, un 60% de los socios acentúa que la cooperativa realiza una evaluación detallada de su capacidad crediticia antes de otorgarles un microcrédito, mientras que un 20% argumenta que no la realiza y otro 20% no sabe que opinar o desconoce sobre este tema. A este respecto, la cooperativa debe priorizar en este factor y explicar a sus socios de qué forma realiza la evaluación crediticia; para que así las personas a ser beneficiarias de créditos estén claras de la forma en que la organización procede con la evaluación y que cuidados deben tener al momento de proporcionar información. Por el lado de la institución, una evaluación detallada de la capacidad crediticia de los socios le garantiza la protección y recuperación oportuna de los recursos invertidos para asegurar su buen funcionamiento.

7. ¿Cree que la cooperativa tiene en cuenta de manera adecuada su historial crediticio al tomar decisiones de crédito?

Tabla 4-7: Historial crediticio

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo		
3	Neutro		
4	De acuerdo	83	80%
5	Totalmente de acuerdo	21	20%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

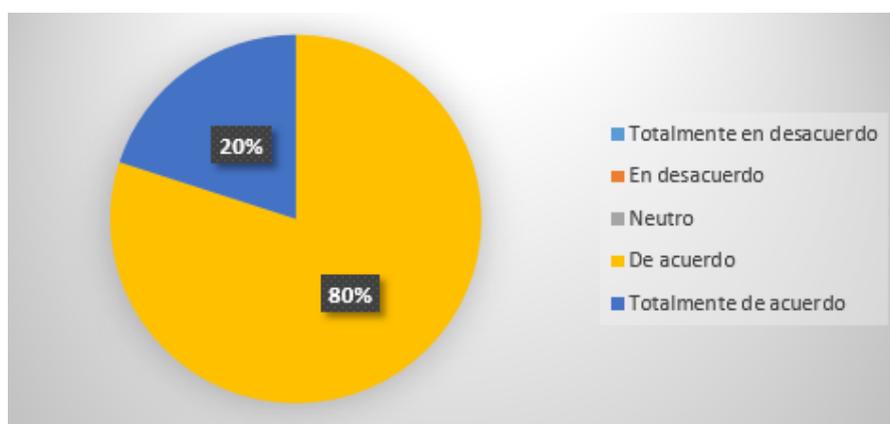


Ilustración 4-7: Historial crediticio

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

En cuanto a la evaluación del historial crediticio al momento de tomar decisiones de crédito, el 100% de los encuestados entre los que respondieron totalmente de acuerdo y señalan que la cooperativa sí tiene en cuenta de manera adecuada este elemento al momento de otorgarles el crédito, demostrando con esta tendencia de respuesta que muchos de estos socios posiblemente les haya costado tener acceso a estos créditos por la relevancia que reviste el tener un historial crediticio intachable.

8. ¿Ha recibido asesoramiento o explicación sobre los factores que afectan la evaluación de riesgo de su crédito?

Tabla 4-8: Factores que afectan la evaluación de riesgo

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	10	10%
2	En desacuerdo	68	65%
3	Neutro	26	25%
4	De acuerdo		
5	Totalmente de acuerdo		
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

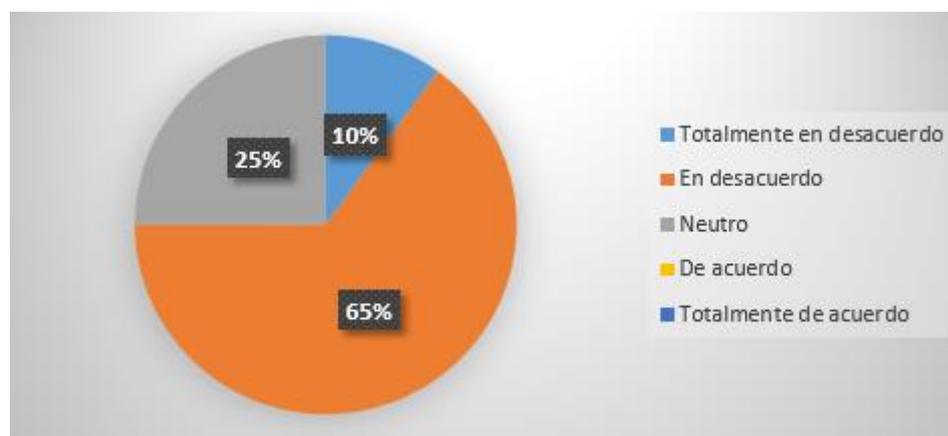


Ilustración 4-8: Factores que afectan la evaluación de riesgo

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

De acuerdo con la ilustración 8, la cooperativa no ofrece asesoramiento o explicación sobre los factores que afectan la evaluación de riesgo de su crédito, así lo dejó plasmado en la encuesta el 75% de los socios y donde un 25% manifestó no saber si la organización lleva a cabo este procedimiento. Por lo tanto, la entidad debe considerar esta situación a los fines de generar confianza y seguridad en sus socios, ya que en resumidas cuentas ellos están confiando su dinero en la organización y lo más correcto es que exista una retribución justa y equitativa de esa confianza, mediante el otorgamiento de créditos adecuados a la capacidad de pago de cada socio.

9. ¿Siente que la cooperativa considera otros factores relevantes, como sus condiciones socioeconómicas, al evaluar el riesgo de crédito?

Tabla 4-9: Condiciones socioeconómicas en la evaluación de crédito

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo		
3	Neutro	10	10%
4	De acuerdo	73	70%
5	Totalmente de acuerdo	21	20%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

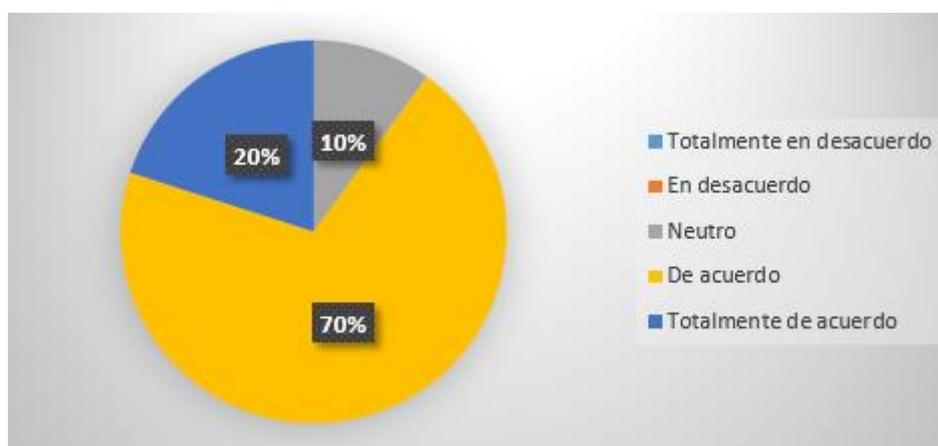


Ilustración 4-9: Condiciones socioeconómicas en la evaluación de crédito

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

En relación a la existencia de otros factores relevantes al momento de evaluar el riesgo de crédito como son las condiciones socioeconómicas del socio, se observó que el 90% de los encuestados distribuidos entre la alternativa totalmente de acuerdo y de acuerdo, señaló que sí se consideran al momento de efectuar la evaluación crediticia, frente a un 10% que expresó no tener conocimiento sobre este aspecto. A tales efectos, las evaluaciones de las condiciones socioeconómicas del socio al momento de otorgar un crédito son importantes, ya que si estas son precarias pueden afectar el cumplimiento del pago de las cuotas establecidas, lo que llevaría a la organización a tener problemas de liquidez afectando así su buen funcionamiento.

10. ¿Considera que la cooperativa ofrece soluciones flexibles en caso de que enfrente dificultades para cumplir con los pagos del microcrédito?

Tabla 4-10: Soluciones flexibles ante dificultades con los pagos

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	67	65%
3	Neutro	16	15%
4	De acuerdo	21	20%
5	Totalmente de acuerdo		
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

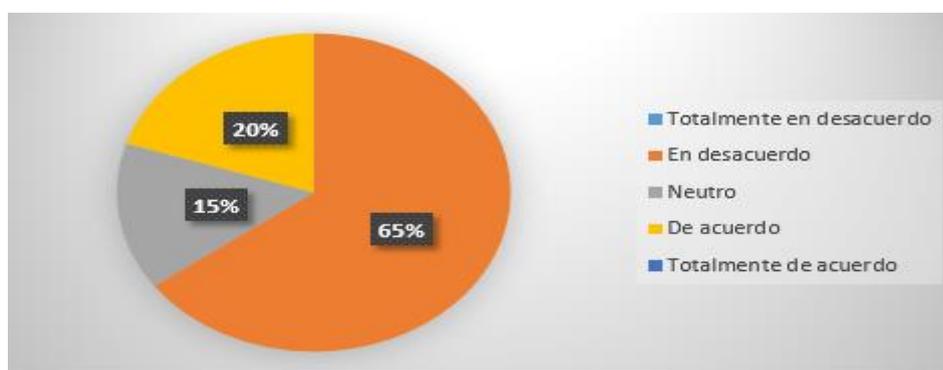


Ilustración 4-10: Soluciones flexibles ante dificultades con los pagos

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

En toda institución financiera, a veces se presentan dificultades para cobrar puntualmente las cuotas de los préstamos otorgados, lo que lleva a establecer soluciones flexibles para con los socios, a los fines de que puedan cumplir con las obligaciones contraídas. En este sentido, el 65% de los encuestados expresó que la organización no les ha ofrecido soluciones flexibles ante eventuales problemas de incumplimiento en los pagos, contrario al 20% que indicó que si las ofrecen y un 15% que se reservó el derecho a opinar en esta materia. En este sentido, toda organización financiera debe considerar dentro de sus políticas y estrategias de cobranzas, la posibilidad de ofrecer soluciones flexibles para sus socios en caso de que enfrenten dificultades para cumplir con los pagos del crédito otorgado, ya que en ocasiones esas dificultades escapan del control de la persona y la idea es lograr la fidelización del cliente, cuando este ha elegido a la organización para depositar sus ahorros y que la organización evite tener gastos de cobranza extrajudicial y judicial que suelen ser cuantiosos.

11. ¿Ha recibido capacitación o asesoramiento sobre cómo administrar sus recursos financieros adecuadamente?

Tabla 4-11: Proceso de capacitación

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	73	72%
3	Neutro		
4	De acuerdo	10	10%
5	Totalmente de acuerdo	21	18%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

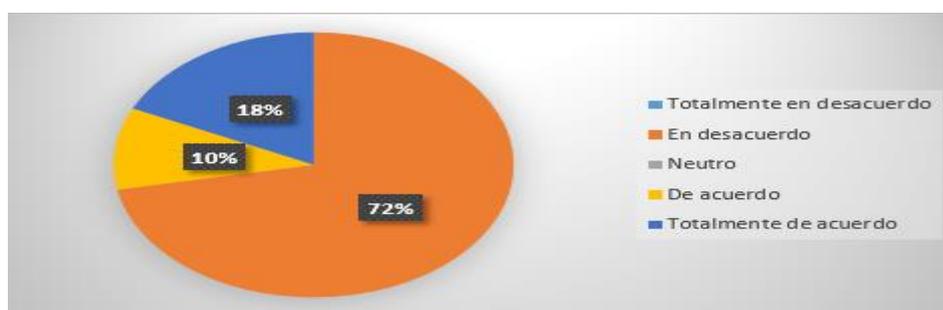


Ilustración 4-11: Proceso de capacitación

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Uno de los aspectos que tiene mayor incidencia en la adecuada administración de los recursos financieros es contar con conocimientos financieros, lo cual se logra mediante procesos de capacitación permanente que son ofrecidos por las instituciones otorgantes de crédito o por el interés que cada persona tenga en formarse sobre el tema. La ilustración 11 refleja que un 72% de los encuestados afirma que la cooperativa no ofrece capacitación o asesoramiento sobre cómo administrar sus recursos financieros adecuadamente, frente a un 28% que indica que sí los ha recibido, lo que lleva a pensar que la entidad ha logrado hacer algunos procesos de capacitación pero que estos no han sido extensivos para todos sus socios.

Por tanto, la entidad debe considerar desarrollar programas de capacitación permanente para todos sus miembros, independientemente de si han recibido créditos o no, ya que esto favorecerá el desarrollo de una cultura financiera en sus miembros y largo plazo será beneficioso para el crecimiento y consolidación de la organización.

12. ¿Considera que la educación financiera brindada por la cooperativa ha sido útil para mejorar su comprensión de las obligaciones crediticias?

Tabla 4-12: Utilidad de la educación financiera en las obligaciones crediticias

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	73	70%
3	Neutro		
4	De acuerdo	10	10%
5	Totalmente de acuerdo	21	20%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

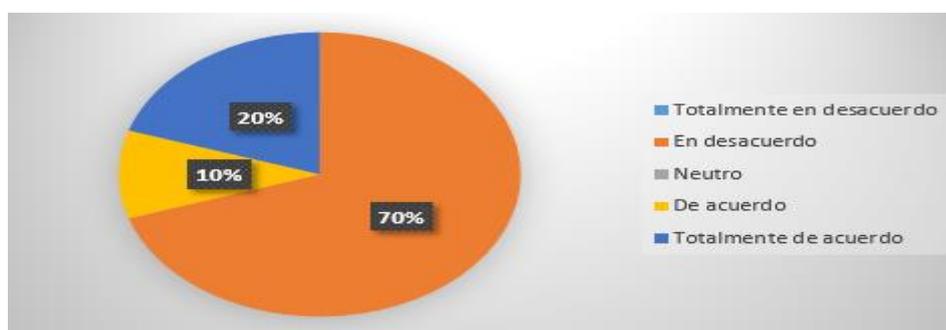


Ilustración 4-12: Utilidad de la educación financiera en las obligaciones crediticias

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

La ilustración 11 permite apreciar que un 70% de los encuestados manifiesta que la educación financiera recibida por la cooperativa no ha sido de utilidad para mejorar su comprensión de las obligaciones crediticias, ya que como se indicó anteriormente, la organización carece de un programa de capacitación permanente en materia de educación financiera para sus socios y son muy pocos los que se han podido beneficiar del mismo. Solo un 30% indica que le ha sido de utilidad la educación financiera brindada por la cooperativa. Por consiguiente, la cooperativa debe tomar cartas en el asunto y diseñar un programa de capacitación permanente que incluya a todos sus miembros.

13. ¿Siente que la cooperativa promueve activamente la educación financiera entre sus clientes de microcréditos?

Tabla 4-13: Promoción de la educación financiera entre los clientes

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	59	57%
3	Neutro	16	15%
4	De acuerdo	19	18%
5	Totalmente de acuerdo	10	10%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

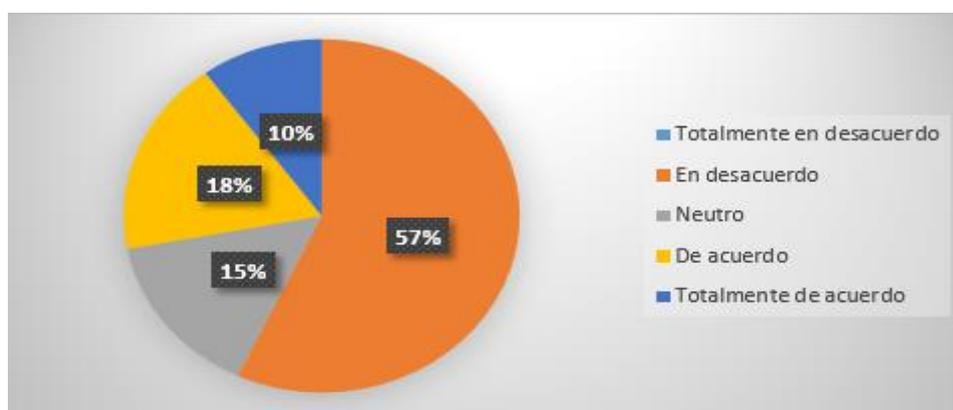


Ilustración 4-13: Promoción de la educación financiera entre los clientes

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

De acuerdo con la ilustración 13, existe una tendencia en la opinión de los encuestados que destaca que la cooperativa no promueve activamente la educación financiera entre sus clientes, así lo expresó el 57% de ellos, frente a un 28% distribuidos entre los que opinaron estar de acuerdo (18%) y totalmente de acuerdo (10%) que la organización si la promueve, lo que tiene vinculación con las dos preguntas analizadas con anterioridad donde se explicaba que la entidad carece de un programa permanente de educación financiera entre sus socios, donde las capacitaciones que se han dado han tenido muy poco alcance entre sus socios, razón por la que la mayoría de los encuestados considera que no se ha beneficiado del mismo.

14. ¿Cree que la educación financiera le ha ayudado a utilizar el crédito de manera más responsable?

Tabla 4-14: Utilidad de la educación financiera en la admón. del crédito

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	70	67%
3	Neutro	12	12%
4	De acuerdo	17	16%
5	Totalmente de acuerdo	5	5%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

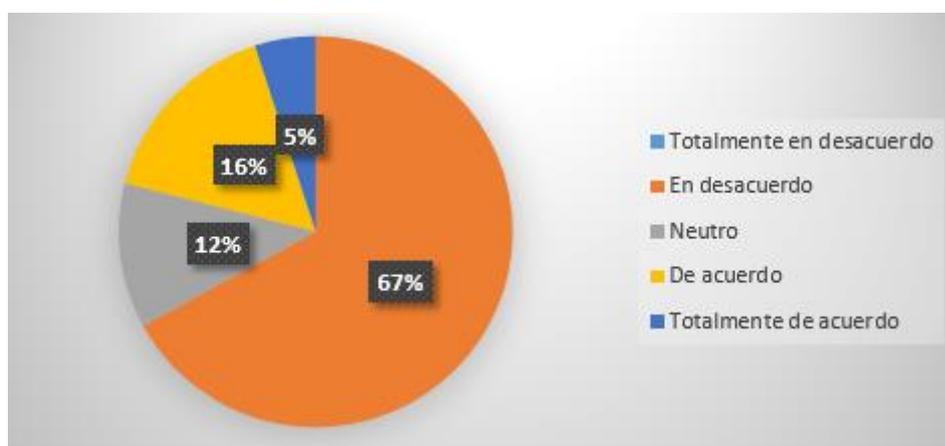


Ilustración 4-14: Utilidad de la educación financiera en la admón. del crédito

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

En lo que respecta al análisis de la utilidad que ha tenido para los socios la educación financiera recibida por parte de la cooperativa para utilizar el crédito de manera más responsable, se obtuvo que para el 67% de los encuestados no ha sido de gran ayuda; mientras que un 19% sí considera que le ha sido de gran utilidad, y un 12% se abstuvo de opinar al respecto.

Estos resultados obtenidos llevan a determinar que el programa de capacitación que actualmente dirige la organización presenta deficiencias en relación a su contenido y alcance, por lo que debe ser rediseñado en estos dos aspectos para garantizar que las personas beneficiarias de los créditos lo empleen de manera responsable y garantizar su retorno de forma oportuna.

15. ¿Estaría interesado en recibir más capacitación o asesoramiento financiero por parte de la cooperativa?

Tabla 4-15: Interés por recibir mayor capacitación

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	10	10%
3	Neutro		
4	De acuerdo	21	20%
5	Totalmente de acuerdo	73	70%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

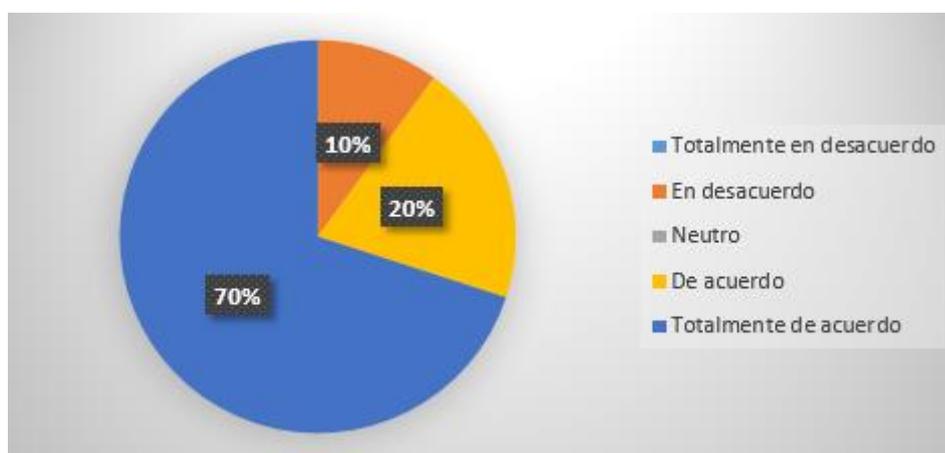


Ilustración 4-15: Interés por recibir mayor capacitación

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

A través de la ilustración 15 se puede apreciar que los socios de la cooperativa en un 90% están de acuerdo en recibir mayor capacitación y asesoramiento financiero, fortaleza que debe ser aprovechada por la entidad para impulsar un programa permanente de capacitación financiera que se debe caracterizar por ser incluyente y abarcar todos los tópicos necesarios que garanticen un adecuada comprensión de los beneficios y riesgos que conlleva para todo individuo el asumir un crédito por parte de una institución financiera, así como de la importancia de mantener un buen record de pagos.

16. ¿Recibe recordatorios o notificaciones oportunos sobre los pagos pendientes de su microcrédito?

Tabla 4-16: Recepción de recordatorios

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	7	7%
3	Neutro	15	14%
4	De acuerdo	70	67%
5	Totalmente de acuerdo	12	12%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

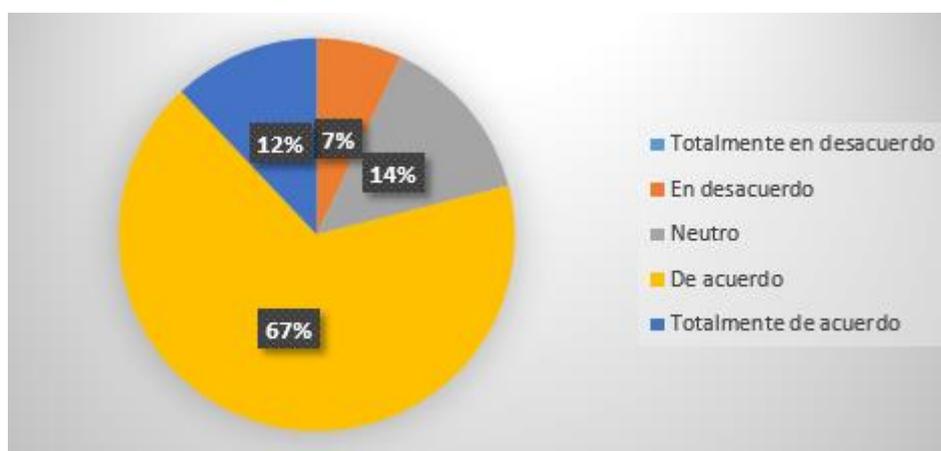


Ilustración 4-16: Recepción de recordatorios

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

En relación a la emisión de notificaciones a los socios para recordarles las fechas de pago de las cuotas de su crédito, se constató que la organización si cumple con este procedimiento. Así lo expresó el 79% de los encuestados. Solo un 7% indicó que no se realiza al menos de una forma oportuna y un 14% que no supo responder a esta interrogante. Sobre este aspecto, la organización está buscando crear una cultura de cumplimiento entre sus socios, para que los mismos en el futuro puedan contar con una institución sólida a nivel económico que estará dispuesta a otorgar apoyo financiero a cualquiera de sus socios de acuerdo a sus capacidades de pago.

17. ¿Considera que la cooperativa brinda opciones de reestructuración de deudas adecuadas y flexibles en caso de dificultades de pago?

Tabla 4-17: Opciones para reestructuración de deuda

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	16	15%
3	Neutro	13	13%
4	De acuerdo	75	72%
5	Totalmente de acuerdo		
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

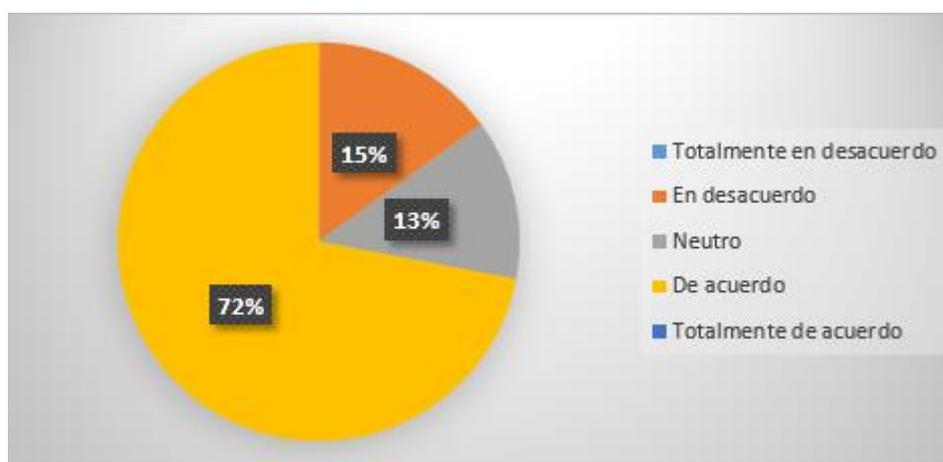


Ilustración 4-17: Opciones para reestructuración de deuda

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Sobre el análisis de las opciones que brinda la cooperativa para reestructuración de deudas adecuándolas a las capacidades de pago de sus socios, un 72% de los encuestados supo expresar que, si se realizan; mientras que un 15% argumentó que no, y un 13% que no supo opinar, lo que permite interpretar que un buen número de socios ha disfrutado de este beneficio, lo cual es positivo tanto para los socios como para la organización. Por parte de los socios, acogidos a esta modalidad de pago demuestra que es responsable y que no desea quedar mal con los pagos del crédito recibido, y por el lado de la organización, le permite ir recuperando sus cuentas por cobrar de manera progresiva, sin tener que incurrir en altos costos de cobranza judicial o extrajudicial.

18. ¿Ha experimentado una estrategia de cobranza proactiva y respetuosa por parte de la cooperativa?

Tabla 4-18: Estrategias de cobranza

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	9	9%
3	Neutro	17	16%
4	De acuerdo	54	52%
5	Totalmente de acuerdo	24	23%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

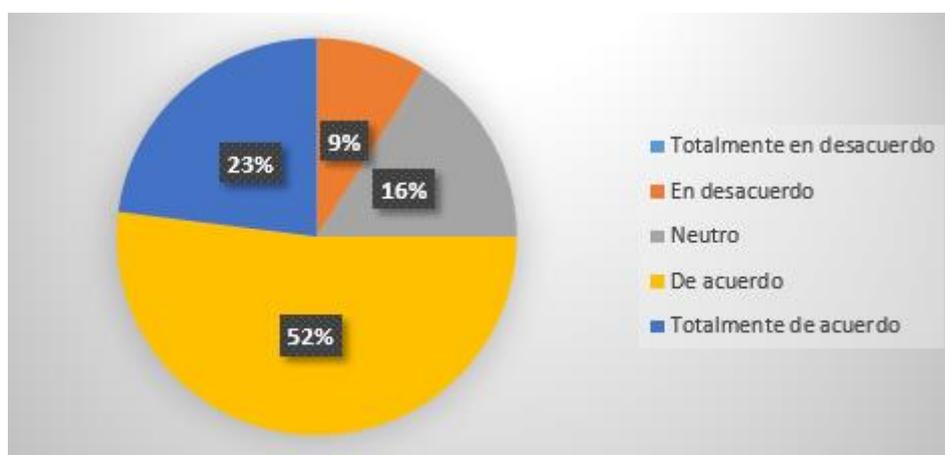


Ilustración 4-18: Estrategias de cobranza

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

A través de la ilustración 18 se puede observar que las estrategias de cobranza que la cooperativa ha implementado en la mayoría de los casos han sido proactivas y respetuosas, así lo expresó el 75% de los encuestados, entre los que respondieron la alternativa de acuerdo (52%) y totalmente de acuerdo (23%), frente a un 16% que se abstuvo de opinar sobre el tema y un 9% que indicó que dichas estrategias no las consideraba respetuosas. En este sentido, la cooperativa debe mantener un trato de respeto en todo momento hacia sus socios, independientemente del nivel de morosidad en que se encuentren; a los fines de lograr acuerdos de pago que no representen altos costos de cobranza para la organización e infundiendo en el cliente un espíritu de responsabilidad ante las obligaciones contraídas.

19. ¿Cree que la cooperativa ofrece un proceso de negociación amigable en caso de retraso en los pagos?

Tabla 4-19: Procesos de negociación

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	14	13%
3	Neutro	10	10%
4	De acuerdo	80	77%
5	Totalmente de acuerdo		
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

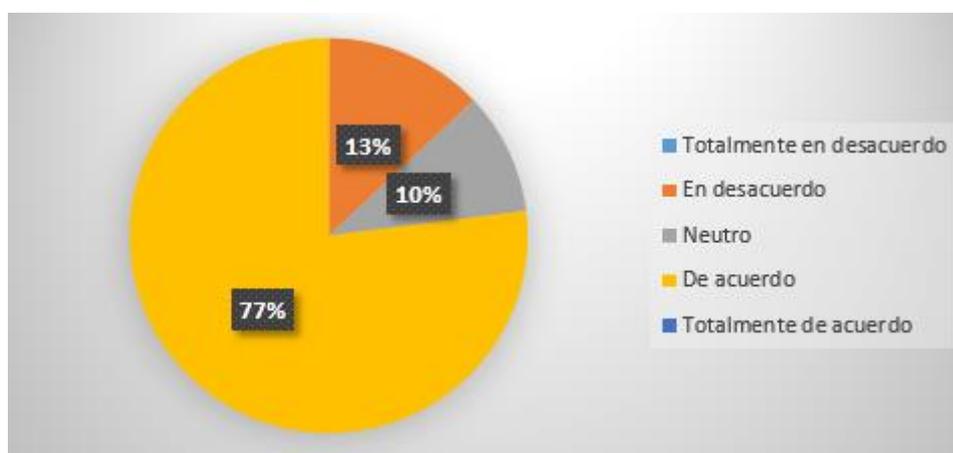


Ilustración 4-19: Procesos de negociación

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Continuando con el análisis de las estrategias de cobranza que emplea la cooperativa, se obtuvo que un 77% de los encuestados afirmó que la organización ofrece un proceso de negociación amigable para con los socios en caso de presentarse dificultades en los pagos, mientras que un 13% indicó estar en desacuerdo con este planteamiento y un 10% prefirió no opinar sobre el tema. A tales efectos, para la cooperativa es fundamental mantener procesos de negociación amigables con sus socios, ya que esto lleva al entendimiento de las partes y a lograr procesos de cobranzas un poco largos pero seguros y lo que al fin importa es recuperar los recursos invertidos sin que esto represente un alto costo operativo.

20. ¿Ha recibido información clara y precisa sobre las consecuencias de no cumplir con los pagos del microcrédito?

Tabla 4-20: Consecuencias de incumplimiento en los pagos

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	10	9%
3	Neutro	8	8%
4	De acuerdo	63	61%
5	Totalmente de acuerdo	23	22%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

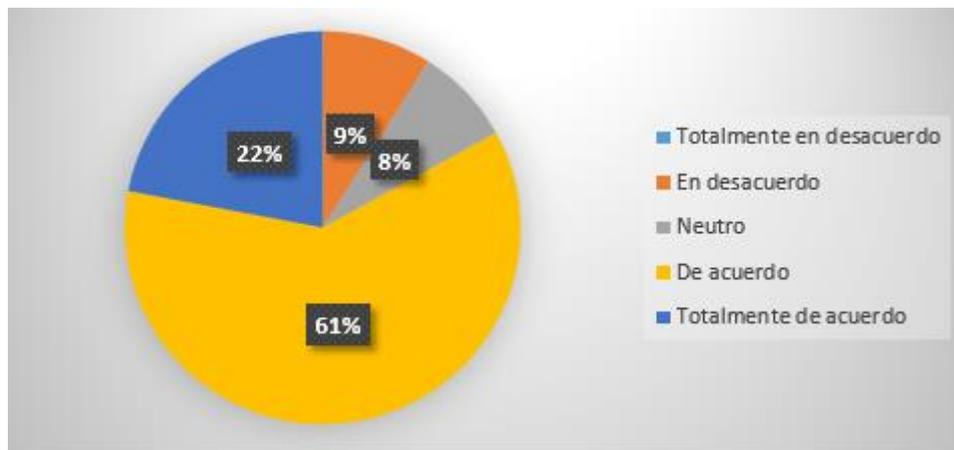


Ilustración 4-20: Consecuencia de incumplimiento en los pagos

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Dentro de todo proceso de gestión de cobranzas, se debe dejar claro a los deudores que no han mantenido un buen historial de pagos, las consecuencias de no cumplir con los mismos. Sobre este particular, el 83% de los encuestados manifestó que la cooperativa les ha informado de forma clara y precisa sobre las consecuencias de no cumplir con los pagos de los créditos recibidos. Solo un 9% expresó desacuerdo a este planteamiento y un 8% no quiso opinar. El proporcionar información oportuna a los beneficiarios de crédito sobre las consecuencias que tiene el no cumplir con las obligaciones adquiridas con una institución financiera, es de suma importancia; ya que esto ayuda a crear conciencia y cultura financiera en los individuos.

21. ¿Siente que se le ha permitido participar activamente en la definición de las políticas crediticias de la cooperativa?

Tabla 4-21: Participación en la definición de políticas crediticias

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo	75	72%
3	Neutro	29	28%
4	De acuerdo		
5	Totalmente de acuerdo		
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

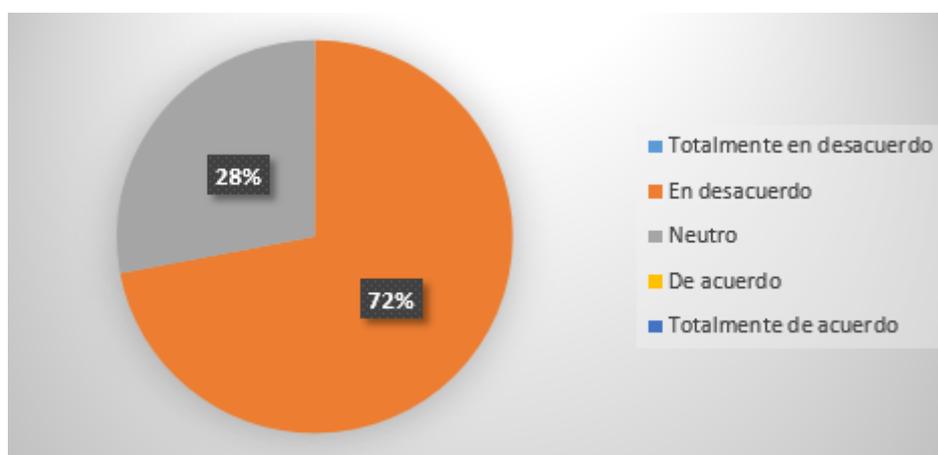


Ilustración 4-21: Participación en la definición de políticas crediticias

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

En la ilustración 21 se evidencia que la cooperativa no ha permitido la participación activa de sus miembros en la definición de las políticas crediticias, así lo indicó el 72% de los encuestados; frente a un 28% que no se quiso expresar. Este aspecto es de gran importancia en la organización, ya que la definición de políticas crediticias constituye la columna vertebral de la gestión de crédito en toda organización, por lo que estas deben pasar por un proceso de análisis y evaluación que involucre a todos sus miembros y debe responder a las necesidades que demandan los mismos, razón por la que se pueden establecer de manera unilateral.

22. ¿Considera que su participación en la gestión de la cartera de microcréditos ha sido valorada y tomada en cuenta por la cooperativa?

Tabla 4-22: Valoración de la participación en la gestión de cartera

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	31	30%
2	En desacuerdo	52	53%
3	Neutro	21	17%
4	De acuerdo		
5	Totalmente de acuerdo		
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

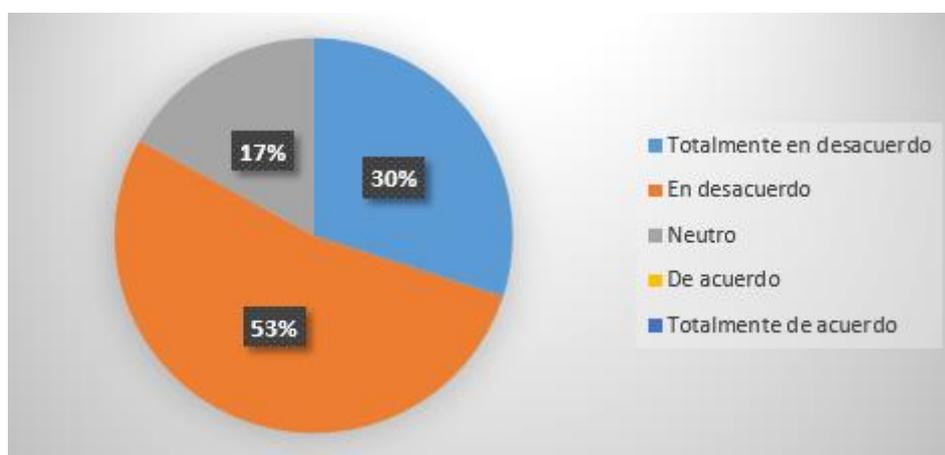


Ilustración 4-22: Valoración de la participación en la gestión de cartera

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Dentro de toda organización es importante dar espacios para la participación permanente de sus miembros, principalmente en materia de gestión de cartera donde se debe contar con adecuados procesos de crédito y cobranza que garantice un retorno oportuno de la inversión realizada. Sin embargo, la cooperativa no lo realiza; así lo evidencia el 83% del personal encuestado, quedando un 17% que no quiso opinar al respecto. Desde esta perspectiva, la organización debe otorgar espacios para la participación activa de sus miembros valorando sus aportes cuando estos responden a los intereses y metas establecidas.

23. ¿Ha tenido oportunidades para expresar sus opiniones y sugerencias sobre las estrategias de prevención de morosidad?

Tabla 4-23: Expresión de opiniones y sugerencias

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	7	7%
2	En desacuerdo	54	52%
3	Neutro	13	12%
4	De acuerdo	30	29%
5	Totalmente de acuerdo		
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

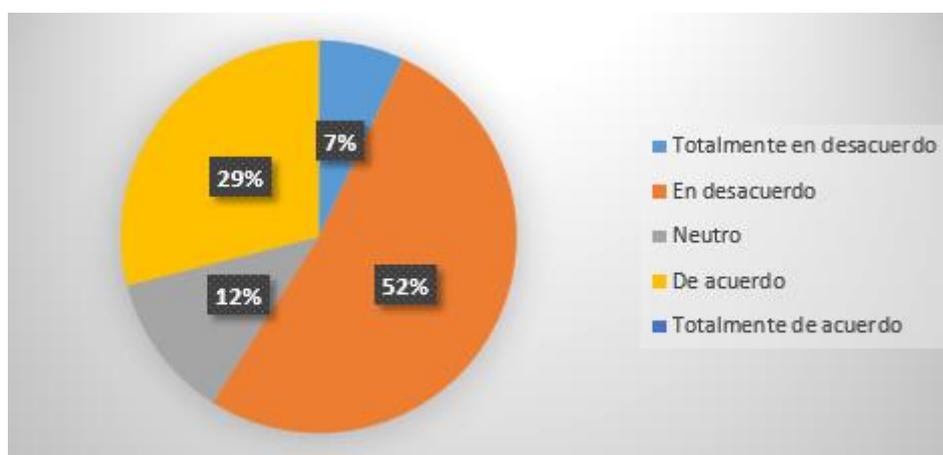


Ilustración 4-23: Expresión de opiniones y sugerencias

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Continuando con el análisis de los niveles de participación que otorga la cooperativa a sus miembros, se obtuvo que un 59% entre los que seleccionaron la alternativa en desacuerdo (52%) y totalmente en desacuerdo (7%) plantea que no han tenido oportunidades para expresar sus opiniones y sugerencias sobre las estrategias de prevención de morosidad. Solo el 29% ha indicado poder hacerlo y un 12% no ha querido opinar sobre esta materia, lo cual ratifica el poco nivel de participación que la entidad otorga a sus miembros, lo cual va en contra de los estilos de dirección y administración de deben imperar en las organizaciones actuales

24. ¿Considera que la cooperativa promueve un ambiente abierto y participativo para discutir temas relacionados con la gestión de microcréditos?

Tabla 4-24: Características del ambiente organizacional

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	20	19%
2	En desacuerdo	65	63%
3	Neutro	4	4%
4	De acuerdo	15	14%
5	Totalmente de acuerdo		
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

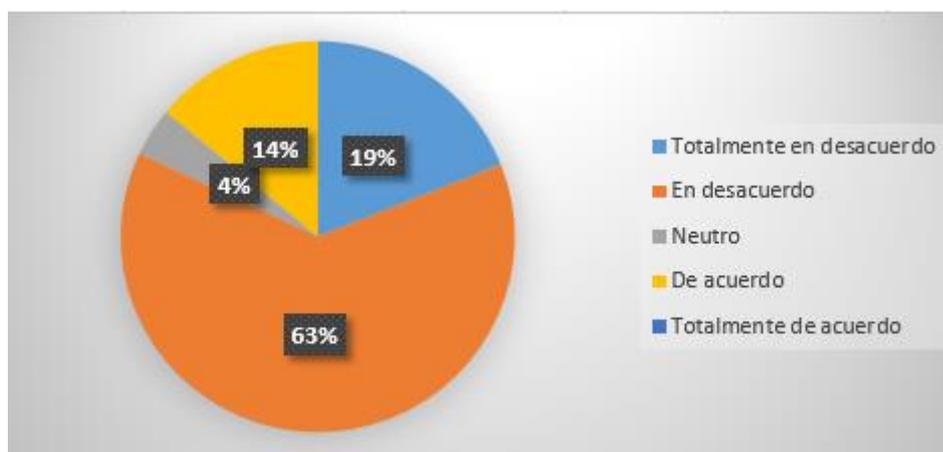


Ilustración 4-24: Características del ambiente organizacional

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

De acuerdo con la ilustración 24, la cooperativa no promueve un ambiente abierto y participativo para discutir temas relacionados con la gestión de microcréditos, así lo dejó plasmado en la encuesta el 82% de las personas entre los que seleccionaron las opciones: en desacuerdo (63%) y totalmente en desacuerdo (19%), contrario al 14% que expresó que si han podido participar de estos temas y un 4% que no quiso expresarse. En consecuencia, la organización debe revisar su estilo de dirección para hacer el mismo más participativo y democrático en ciertos temas como el abordado en la presente investigación, a los fines de mantenerse en el tiempo y lograr tener un buen equipo de trabajo.

25. ¿Cree que la cooperativa podría beneficiarse de una mayor participación activa de los clientes en la toma de decisiones?

Tabla 4-25: Participación activa de los clientes

Nº	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo		
2	En desacuerdo		
3	Neutro		
4	De acuerdo	82	79%
5	Totalmente de acuerdo	22	21%
TOTAL		104	100%

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

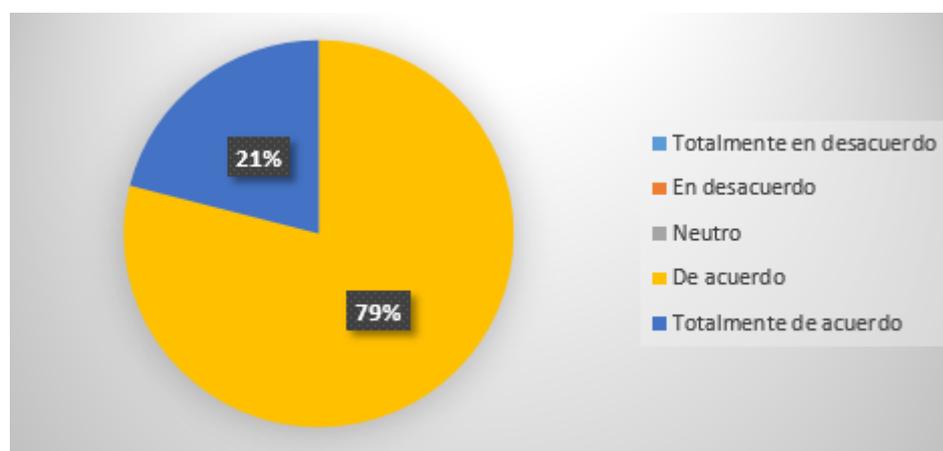


Ilustración 4-25: Participación activa de los clientes

Fuente: Base en datos recopilados de la encuesta aplicada, 2023.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Tal como se aprecia en la ilustración 25, de forma unánime el 100% los encuestados han enfatizado que la cooperativa podría beneficiarse de una mayor participación activa de sus clientes en la toma de decisiones, opinión que debe llevar a la organización a implementar mejoras en su forma de dirección para lograr tener un adecuado equipo de trabajo que responda a los intereses y necesidades del mercado.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Modelo de gestión de crédito para reducir la morosidad

A continuación, se presenta elaborado un modelo de gestión crediticia desde el marco normativo, la organización, gestión y toma de decisiones económicas y financieras, para disminuir el índice de morosidad de microcrédito de la Cooperativa.

Confrontando la información suministrada por los documentos de Manuales de crédito y cobranzas vigentes en la cooperativa se analiza que existe una organización coherente para el otorgamiento del crédito y cobranzas del mismo, por lo que se plantea para mejorar la morosidad dos modelos fundamentales, mejorar la evaluación del sujeto de crédito a través de un modelo de calificación o crédito scoring y un modelo de gestión de riesgo de crédito.

Elaborar un modelo de gestión crediticia desde el marco normativo, la organización, gestión y toma de decisiones económicas y financieras, para disminuir el índice de morosidad de microcrédito de la Cooperativa. Según la bibliografía la gestión de crédito consta de tres partes fundamentales: Sistemas de selección constituidos por un conjunto de reglas de decisión, a través de las cuales se establece una puntuación crediticia, utilizando información histórica y concreta de variables seleccionadas, en este sentido se reconoce en los manuales de Coop CENTRO existe esa evaluación por parte de los departamentos involucrados, sin embargo, no hay evidencia de una herramienta de calificación cuantitativa que sea decisiva y comparativa para la toma de decisiones y permita jerarquizar a los solicitantes de crédito según un sistema de puntuaciones por lo que se desarrolla un modelo de Credit scoring tomando en consideración sus parámetros de evaluación.

5.2. Objetivo y meta

El objetivo propuesto es el de aplicar el modelo de gestión propuesto para el año 2023. La meta es la reducción de la morosidad en un 30%

5.3. Problema central

Los socios morosos consideran que tienen unas condiciones económicas y financieras que no le permiten solventar su situación de insolvencia y que podrían contar con una mejor calificación y

otorgamiento del crédito, un seguimiento con apoyo técnico, una consolidación en sus conocimientos sobre los negocios y mejor gestión de cobranzas

5.4. Modelo de gestión de solicitud y otorgamiento

En el primer grupo de preguntas no entran en los parámetros considerados para proponer un modelo de Credit scoring, se formulan con la necesidad de conocer algunos aspectos internos de la organización del crédito que a continuación se analizan: Emplea un sistema de evaluación y responde muy pocas veces es por ello que se recomienda hacer un sistema de puntuaciones Credit scoring. Aplica evaluaciones periódicas al deudor señaló que muy pocas veces, por tanto, se debe asegurar un seguimiento eficaz.

Se proponen en concreto tres acciones

- 1.- Modelo de Credit scoring para el análisis de la solicitud de crédito
- 2.- Modelo de Gestión de riesgo en el seguimiento y recuperación del crédito
- 3.- Modelo de asesoramiento y capacitación de los socios que garantice el éxito en sus operaciones

5.4.1. Modelo de Credit Scoring

La ecuación matemática del Modelo de Credit Scoring propuesto se expresa así:

$$E = (PP * \text{peso1}) + (PN * \text{peso2}) + (PVT * \text{peso3}) + (PEF * \text{peso4}) + (PR * \text{peso5})$$

Donde:

PP = Parámetros Personales

$$PP = (\text{variable1.1} * \text{coeficiente1.1}) + (\text{variable1.2} * \text{coeficiente1.2}) + (\text{variable n} * \text{coeficiente.})$$

Peso 1 = 22,7%

$$PP = (\text{Políticas claras y comprensibles} * \text{coeficiente1.1}) + (\text{Criterios de elegibilidad justos y equitativos} * \text{coeficiente1.2}) + (\text{Requisitos para los microcréditos} * \text{coeficiente 1.3}) + (\text{Capacidad de pago} * \text{coeficiente 1.4}) + (\text{Transparencia en las tasas de interés y plazo de pago} * \text{coeficiente 1.5})$$

Peso 1 = 22,7%

PN = Parámetros del negocio

PN = (variable2.1 * coeficiente2.1) + (variable2.2 * coeficiente2.2)+ (variable n* coeficiente.)

Peso 2 = 18,2%

PN = (Evaluación de la capacidad crediticia * coeficiente2.1) + (Historial crediticio * coeficiente2.2) + (Factores que afectan la evaluación de riesgo de crédito * coeficiente2.3) + (Condiciones socioeconómicas * coeficiente2.4) + (Soluciones flexibles de pago * coeficiente2.5)

Peso 2 = 18,2%

PVT = Parámetros económicos y financieros

PVT = (variable3.1 * coeficiente3.1) + (variable3.2 *coeficiente3.2) + (variable n* coeficiente.)

Peso 3 = 13,6

PVT = (Capacitación en la administración de recursos * coeficiente3.1) + (Educación financiera *coeficiente3.2) + (Promoción activa de la educación financiera* coeficiente3.3) + (Uso responsable del crédito * coeficiente3.4) + (Recibir capacitación o asesoramiento * coeficiente3.5)

Peso 3 = 13,6

PEF = Parámetros de la vista técnica

PEF = (variable4.1* coeficiente4.1) + (variable4.2 * coeficiente4.2) + (variable n* coeficiente.)

Peso 4 = 22,7

PEF = (Recordatorios o notificaciones oportunas * coeficiente4.1) + (Reestructuración de deudas * coeficiente4.2) + (Estrategias de cobranzas proactivas * coeficiente4.3) + (Proceso de negociación sobre retraso en los pagos * coeficiente4.4) + (Información sobre el incumplimiento de los pagos * coeficiente4.5)

Peso 4 = 22,7

PR = Parámetros del riesgo.

PR = (variable5.1 * coeficiente5.1) + (variable 5.2* coeficiente5.2) + (variable n* coeficiente.)

Peso 5= 22,7

PR = (Participación en las políticas crediticias * coeficiente5.1) + (Participación en la gestión de la cartera de microcréditos * coeficiente5.2) + (Opinión sobre las estrategias de prevención de morosidad * coeficiente5.3) + (Promoción de ambiente participativo * coeficiente5.4) * (Participación activa de los clientes en la toma de decisiones * coeficiente5.5)

Peso 5= 22,7

Rangos de aceptación o rechazo:

E= 51-100 puntos = sujeto muy estable (bajo riesgo);

E= 21-50 puntos = sujeto estable (mediano riesgo);

E= 0 -20 puntos = sujeto inestable (alto riesgo)

Los pesos dependerán de la encuesta al gerente de la cooperativa. Una vez conocidos los indicadores para cada una de las variables, así como, la puntuación que se le dará a cada uno de los indicadores involucrados se procede a la presentación matemática, basada en el modelo Credit Scoring con tablas de puntuaciones y coeficientes elaboradas en Excel, la cual realiza los cálculos directamente para dar una calificación final en forma rápida.

A continuación, en la tabla se muestran los indicadores de cada una de las variables que serán consideradas en el Modelo de Credit Scoring, las mismas, fueron valoradas de cada una de las preguntas aplicadas en la encuesta:

Tabla 5- 26: Variables e indicadores del Modelo Credit Scoring

Variable	Pregunta	Indicador
Políticas de otorgamiento de créditos	¿Considera que las políticas de otorgamiento de créditos de la cooperativa son claras y comprensibles?	Políticas claras y comprensibles
	¿Siente que los criterios de elegibilidad para la aprobación de microcréditos son justos y equitativos?	Criterios de elegibilidad justos y equitativos
	¿Ha tenido acceso a información detallada sobre los requisitos para solicitar un microcrédito en la cooperativa?	Requisitos para los microcréditos
	¿Cree que la cooperativa tiene en cuenta adecuadamente su capacidad de pago al otorgar microcréditos?	Capacidad de pago
Evaluación del riesgo crediticio	¿Considera que la cooperativa es transparente en cuanto a las tasas de interés y los plazos de pago de los microcréditos?	Transparencia en las tasas de interés y plazo de pago
	¿Siente que la cooperativa ha realizado una evaluación detallada de su capacidad crediticia antes de otorgarle el microcrédito?	Evaluación de la capacidad crediticia
	¿Cree que la cooperativa tiene en cuenta de manera adecuada su historial crediticio al tomar decisiones de crédito?	Historial crediticio

	¿Ha recibido asesoramiento o explicación sobre los factores que afectan la evaluación de riesgo de su crédito?	Factores que afectan la evaluación de riesgo de crédito
	¿Siente que la cooperativa considera otros factores relevantes, como sus condiciones socioeconómicas, al evaluar el riesgo de crédito?	Condiciones socioeconómicas
	¿Considera que la cooperativa ofrece soluciones flexibles en caso de que enfrente dificultades para cumplir con los pagos del microcrédito?	Soluciones flexibles de pago
Educación Financiera	¿Ha recibido capacitación o asesoramiento sobre cómo administrar sus recursos financieros adecuadamente?	Capacitación en la administración de recursos
	¿Considera que la educación financiera brindada por la cooperativa ha sido útil para mejorar su comprensión de las obligaciones crediticias?	Educación financiera
	¿Siente que la cooperativa promueve activamente la educación financiera entre sus clientes de microcréditos?	Promoción activa de la educación financiera
	¿Cree que la educación financiera le ha ayudado a utilizar el crédito de manera más responsable?	Uso responsable del crédito
	¿Estaría interesado en recibir más capacitación o asesoramiento financiero por parte de la cooperativa?	Recibir capacitación o asesoramiento
Cobranza Efectiva	¿Recibe recordatorios o notificaciones oportunos sobre los pagos pendientes de su microcrédito?	Recordatorios o notificaciones oportunas
	¿Considera que la cooperativa brinda opciones de reestructuración de deudas adecuadas y flexibles en caso de dificultades de pago?	Reestructuración de deudas
	¿Ha experimentado una estrategia de cobranza proactiva y respetuosa por parte de la cooperativa?	Estrategias de cobranza proactiva
	¿Cree que la cooperativa ofrece un proceso de negociación amigable en caso de retraso en los pagos?	Proceso de negociación sobre retraso en los pagos
	¿Ha recibido información clara y precisa sobre las consecuencias de no cumplir con los pagos del microcrédito?	Información sobre el incumplimiento de los pagos
Participación Democrática	¿Siente que se le ha permitido participar activamente en la definición de las políticas crediticias de la cooperativa?	Participación en las políticas crediticias
	¿Considera que su participación en la gestión de la cartera de microcréditos ha sido valorada y tomada en cuenta por la cooperativa?	Participación en la gestión de la cartera de microcréditos
	¿Ha tenido oportunidades para expresar sus opiniones y sugerencias sobre las estrategias de prevención de morosidad?	Opinión sobre las estrategias de prevención de morosidad
	¿Considera que la cooperativa promueve un ambiente abierto y participativo para discutir temas relacionados con la gestión de microcréditos?	Promoción de ambiente participativo
	¿Cree que la cooperativa podría beneficiarse de una mayor participación activa de los clientes en la toma de decisiones?	Participación activa de los clientes en la toma de decisiones

Fuente: Identificación de los indicadores de cada una de las variables a considerar en el Modelo Credit Scoring

Realizado por: Chicaiza, J. 2023.

Tabla 6-27: Variables a considerar en el modelo propuesto con sus respectivos coeficientes.

Variables a considerar	Coefficiente por variable
1. Parámetros personales	
1.1 Políticas claras y comprensibles	0,20
1.2 Criterios de elegibilidad justos y equitativos	0,25
1.3 requisitos para los microcréditos	0,10
1.4 capacidad de pago	0,25
2. Parámetros del negocio	
2.1 Evaluación de la capacidad crediticia	0,20
2.2 Historial crediticio	0,25
2.3 Factores que afectan la evaluación de riesgo de crédito	0,50
2.4 Condiciones socioeconómicas	0,40
3. Parámetros de la visita técnica	
3.1 Capacidad en la administración de recursos	0,50
3.2 Educación financiera	0,35
3.3 Promoción activa de la educación financiera	0,40
3.4 Uso responsable del crédito	1,00
4. Parámetros económicos y financieros	
4.1 Recordatorios o notificaciones oportunas	0,50
4.2 Reestructuración de deudas	0,50
4.3 Estrategia de cobranza proactiva	0,40
4.4 Proceso de negociación sobre el retraso de pago	0,80
5. Parámetros del riesgo de crédito y financiero	
5.1 Participación en las políticas crediticias	0,50
5.2 Participación en la gestión de la cartera de microcréditos	1,50
5.3 Opinión sobre las estrategias de prevención de morosidad	0,10
5.4 Promoción de ambiente participativo	0,40

Fuente: Identificación de los coeficientes de cada una de las variables a considerar en el Modelo Credit Scoring

Realizado por: Chicaiza, J. 2023.

Adicionalmente a la aplicación del Credit Scoring se debe hacer un análisis financiero de la situación del negocio, el cual puede hacerse para la aprobación o negación del mismo o al medio tiempo del plazo de otorgamiento con fines de seguimiento y control a fin de garantizar los recursos para su aprobación. Es recomendable que en caso que el socio no cumpla con el rigor de la valoración de los indicadores, su situación importa, pues sigue siendo un socio con derecho en función de sus ahorros, por tanto, se genera la oportunidad de reconducirlo a actividades de capacitación en finanzas o buscar formas de ayuda para la superación de su estado económico y financiero.

5.5. Gestión de seguimiento basado en considerar el riesgo de crédito

Se proponen algunas recomendaciones para mejorar el actual sistema de seguimiento y control del crédito considerando en todo momento el riesgo de crédito, entre ellas una serie de formas de valorar el desempeño del socio a lo largo de la ejecución de su proyecto para el crédito otorgado y también generar acciones de formación y capacitación para el personal y los deudores con fines de mejorar su desempeño en el negocio u poder hacer frente a sus compromisos crediticios con la cooperativa.

Lo primero es solicitar los Balances Generales y Estados de Resultado Financiero de su negocio de manera de hacer un seguimiento financiero que permita ver su capacidad de paga de manera precoz anticipando posibles pérdidas o atrasos de sus pagos.

Esta propuesta de indicadores proviene del manual de la cooperativa, pero se refuerza con escalas de valoración que pueden colaborar con la detección de problemas, en la definición de límites de crédito acorde con la evaluación del cliente y el destino de los fondos.

Para la gestión de riesgos hay que considerar los riesgos exógenos o externos tanto a la cooperativa como a los socios estos son: entorno macroeconómico, amenazas a la salud humana como la pandemia, conflictos internacionales que bloqueen importaciones y exportaciones, políticas gubernamentales de fijación o liberación de tasas de interés, impuestos, políticas de restricción de crédito o refinanciamiento de los mismos, entre otras. Los factores endógenos o internos si pueden ser gestionados por la entidad, tales como tecnología crediticia, crecimiento con nuevas sucursales, expansión de los créditos, Cambios en la composición de cartera, concentración de créditos o clientes y Riesgo Operativo, algunos riesgos medibles desde el punto de vista cualitativo a través de una matriz de riesgo ya manejado por la cooperativa Coop. Centro y otros cuantitativos que pueden ser sugeridos por esta investigación.

Sistemas de medición de riesgo. Son los procesos de revisión permanente de los portafolios de crédito o inversiones para pre-identificar modificaciones en determinadas variables en este sentido se propone un sistema de gestión de riesgo de crédito que permita un sistema de alarma cuando la morosidad lleve a disminuir los indicadores de liquidez interna.

Para la medición del riesgo de crédito se proponen dos escalas, el riesgo al que se pueda encontrar el sujeto del crédito en un momento determinado y el riesgo de crédito al que se encuentra la cartera de Coop. Centro, esto permitirá la toma de decisiones en el momento oportuno bien sea para ayudar al deudor o para conocer la contención de los valores de liquidez, capital interno del

Coop. Centro que le permita tomar medidas de flexibilización de la morosidad como por ejemplo el refinanciar la deuda.

Tabla 5-27: Propuesta de Valor del Indicador según los Indicadores Financieros a considerar para microcrédito.

INDICADOR FINANCIERO COOP CENTRO	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo
Endeudamiento Actual= Total Pasivo/Total Activo Permite saber el endeudamiento del socio al momento de la calificación del crédito	Mayor a 2	Entre 1 y 2	Menor a 1
$\text{Endeudamiento Total} = \frac{\text{Total Pasivo} + \text{Crédito}}{\text{Total Activo} + \text{Crédito}}$ (Permite saber el endeudamiento total del socio incluida la operación actual solicitada)	Mayor a 2	Entre 1 y 2	Menor a 1
Rentabilidad: $\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$ $\text{Rentabilidad sobre Ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	Mayor a 2	Entre 1 y 2	Menor a 1
Liquidez $\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ $\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	Menor a 1	Entre 1 y 2	Mayor a 2
Actividad $\text{Rotación Capital de Trabajo} = \frac{\text{Capital de Trabajo}}{\frac{\text{Costo de Ventas} * 30 \text{ días}}{\text{Cuentas x Cobrar}}}$ $\text{Rotación de Cuentas x Cobrar} = \frac{\text{Venta Total} * 30 \text{ días}}{\text{Inventario}}$ $\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Costo de Ventas} * 30 \text{ días}}{\text{Inventario}}$	Menor a 1	Entre 1 y 2	Mayor a 2

Fuente: Manual de crédito Coop Centro 2021.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

El endeudamiento total del solicitante no debe superar un resultado mayor al 150% del Patrimonio del solicitante. Se tendrán consideraciones especiales según el producto y la puntualidad del socio.

El resultado del flujo de caja o remanente no debe superar el 60%, para la primera operación. Para renovaciones se considerará hasta 70% de la disponibilidad del socio, para el cálculo de las cuotas se podrán tener consideraciones especiales según el producto y la puntualidad del socio tanto en consumo como en microcrédito.

La propuesta de financiamiento debe guardar una estructura lo más similar a la que se expone a continuación (Manual), pero se coloca en forma negativa pues corresponde al problema que se pueda evidenciar:

Tabla 5-28: Percepción del riesgo por el evaluador del seguimiento de crédito

Aspectos a considerar	Riesgo Alto	Riesgo Medio	Riesgo Bajo
Mala opinión sobre la voluntad de pago. Riesgo Moral	X		
Apreciación inconcreta sobre el análisis de la unidad económica.	X		
Apreciación de los riesgos potenciales del crédito deficientes		X	
Condiciones de la propuesta de financiamiento, incluida la garantía propuesta		X	
Incompleta impresión personal del Asesor Cooperativo y de vecinos sobre el solicitante y su modo de vida.		X	
Inconsistente opinión sobre el valor y calidad del patrimonio		X	
Opinión de por qué se cree que el flujo declarado, puede ser irreal.	X		
Tratar sobre el entorno, comunidad, competencia, fortalezas, inicios en esa actividad generadora de ingresos, etc., sin contraste con la realidad	X		
Si presenta garante, hacer un comentario adicional.			X

Fuente: Manual De Procedimientos. Macro Proceso: P02 Colocación De Fondos. Proceso: P02.2 Gestión De Cobranzas, P 24.

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Se propone sentar las bases para establecer una autonomía regional: el proceso del crédito que se utiliza es a través de la inscripción para la solicitud del crédito a través de la página web, luego se realiza el registro y el análisis financiero, el asesor revisa los documentos, el expediente y aprueba la operación. Posteriormente el operador de fábrica señala el monto a asignar y el Gerente Regional ingresa al sistema y aprueba el crédito conforme a la información aportada. Es de hacer notar que ese gerente se involucra en el proceso seguido desde el principio de la valoración del cliente de crédito. Por tanto, se puede proponer que tenga un vínculo más cercano con el socio solicitante de manera de corroborar la información aportada y conocer de primera mano la situación de su negocio, conocer su situación personal, económica y productiva, de esta forma tener un mejor criterio de apreciación de sus fortalezas en aras de garantizar el retorno del crédito

A través del monitoreo se reconocen oportunamente las deficiencias de la Administración de Riesgos

En esta etapa se hará seguimiento a los indicadores seleccionados en la etapa anterior y se determinará la eficiencia de los mismos en la gestión de riesgos financieros. Detectar alertas tempranas



Ilustración 5-1: Señales de alerta en el seguimiento de créditos

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

5.6. Gestión de cobranzas

La gestión de cobranzas ocurre cuando ya se ha vencido el plazo para que el deudor cancele el crédito, en la encuesta aplicada se evidencia la poca conformidad de los socios ante la cobranza, sin embargo la misma puede mejorar si cambia el objetivo no es cobrar la deuda para recuperar el dinero y mejorar el indicador de morosidad de la cooperativa, sino recuperar al cliente, esto puede lograrse con una gestión de cobranza dirigida al cliente con administración sistémica, gestión por cliente, asignación de carteras por actividad económica a desarrollar agrupadas por socios, es decir a proteger al socio, logrando la cercanía con él desde el seguimiento. Para ello se recomienda no tener un departamento de cobranzas separado de un departamento de crédito sino una integración de seguimiento y recuperación del microempresario. En el entendido que el aporte de financiamiento que da la cooperativa al socio ahorrador, no solo forma parte de sus aportes, sino que la cooperativa se convierte en un inversor, un socio de su negocio y como tal debe apostar al éxito del mismo, en un mecanismo de ganar y ganar.

La existencia de créditos morosos es inherente al proceso de créditos y a la intermediación. Identificar las Causas de los créditos vencidos (mayor de): auto concesión, información incompleta, complacencia, bajo seguimiento, incompetencia técnica, en micro crédito financiamiento de proyectos con bajo capital propio, escaso conocimiento del sector o la actividad a financiar (es muy caro aprender sobre una actividad).

De otra forma cuando ya el socio ha entrado en morosidad se debe manejar el tiempo del impago, se propone una segmentación de la cartera de créditos como sigue

Se propone hacer énfasis en la cobranza preventiva: enfocada a socios al día con probabilidad de incumplimiento una vez realizada una visita que determine alguna posibilidad de fracaso en las ventas o problemas subyacentes que limiten el pago a la fecha de vencimiento, determinada por elementos que deben ser estudiados como la mora histórica. Sin embargo, en esos casos debe haber un refuerzo con capacitación personal en elevación de las emociones positivas y la autoestima y por último realizar contactos bien sea por medio de llamadas telefónicas al deudor, mensajes por redes sociales,

En cuanto al negocio, si se ha evaluado el riesgo del mismo se puede reforzar la imagen de venta para clientes nuevos o áreas de poco margen de ganancia como la agricultura o la artesanía.

Otras debilidades: que pueden ser mejoradas en la organización de la cobranza, una vez analizado el manual de Coop. Centro al respecto es disponer de canales alternativos de pago como Internet, agentes y redes de pago que pueden reducir los costos de transacción para los clientes.

El crédito llega al departamento de cobranza una vez vencido, por qué no se hace un trabajo coordinado, el departamento de crédito hace seguimiento y el de cobranzas hace pre- cobranza. No ver las cobranzas como imponente sino como ayuda para juntos salir adelante. Por ello se propone un trabajo conjunto y coordinado o la creación de un nuevo departamento. Si se observan las valoraciones dadas por los socios morosos en la tabla a continuación, la cobranza es la menos valorada.

Adicionalmente de deben considerar los indicadores de gestión de cobranza que permiten prever riesgos, entre ellos se consideran el Porcentaje de créditos rechazados y el Índice de créditos otorgados, ambos se realizan al inicio del período de otorgamiento considerando el número de solicitantes y cuántos de ellos han sido rechazados. Otro indicador que puede basarse en un histórico de datos es el Índice de crecimiento de la cartera de créditos vencida, así se analiza si crece o disminuye. Es también importante considerar el Índice de eficiencia de recaudación y la Rotación de cartera que está en función de los objetivos y metas trazados por la cooperativa. Por último, indicadores propios de la cobranza como lo son el Período medio de cobranza y el Índice de efectividad por gestor de cobranza.

Tabla 5-29: Recomendaciones y acciones a tomar según el periodo

Periodo	Acción a tomar	Recomendación
Ex ante	Promoción de incentivos al pago puntual	Establecer campañas por redes que comuniquen a los socios los incentivos para los pagos puntuales
	Transferir riesgos a tercero. Seguro de crédito	Proponer sinergias con empresas de seguro
	Fondo de contingencia interno o externo	Se puede establecer un pago adicional por contingencia que pague deudas solidarias entre clientes que ya han caído en mora
	Fianza solidaria	Hacer grupos de clientes por tipo de negocio o área geográfica para establecer fianzas solidarias y mecanismos de apoyo
	Domiciliación de pagos mensuales directamente desde la cuenta comercial del solicitante	Facilidades de gestión de pagos sobre todo para clientes que vivan alejados de la sucursal
Ex post	Refinanciamiento	Establecer una política sana, con cuotas pagadas, buenos antecedentes, acorde con su actividad económica.
	Reestructuración	Dar oportunidad de analizar y compartir riesgos
	Factoring	Uso de servicios externos de factoring para consolidación de deudas

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.



Ilustración 5-2: Establecer un ciclo de cobranza efectiva

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

5.7. Modelo de gestión de formación y capacitación

A manera de evitar una falta de motivación del cliente para el pago oportuno, debido a la insuficiencia de educación, se propone la conformación de un departamento o grupo para sensibilización y capacitación, tanto del personal como de los socios de la cooperativa.

Es de hacer notar que la cooperativa posee herramientas de ayuda a sus asociados a través de su página web en donde se presentan una serie de videos relacionados con la formación cooperativista, llamado Educación Financiera, la cual consta de cinco módulos relacionados con Filosofía Cooperativa, el presupuesto, el ahorro, el crédito y Operativo. Todos ellos logrados a través de imágenes y textos muy interesantes. Sin embargo, ante la crisis que se vive con motivo de la pandemia y teniendo una visión prospectiva de superación de las dificultades económicas, se propone una serie de cursos de formación y otras acciones complementarias para reforzar al cliente de crédito y el éxito de su negocio a fin de lograr la recuperación del mismo.

Tabla 5-30: Propuesta Educativa

TIPO	ACCIÓN	RECOMENDACIÓN	PROPUESTA A COOP CENTRO
ESTRATEGIAS ECONÓMICAS	Reducción y ajuste de costos, gastos y nuevas inversiones.	Reducción de gastos superfluos y aprovechamiento de los recursos. Ajustar proyectos, presupuestos y planes de inversión. Medir posibles riesgos en innovaciones. Rectificación del tamaño del negocio	Realizar un curso sobre riesgo financiero que incluya manejo de la liquidez, indicadores de solvencia y buenas prácticas financieras
	Renegociar	Capacidad de conocer las limitaciones de liquidez que permitan renegociar los pagos a proveedores, clientes y empleados, esto puede ser en relación a las deudas, bancos antes de caer en impago	Curso sobre técnicas de negociación
	Resiliencia y flexibilidad	Capacidad de adaptación. Modelos proactivos. Redefinición de planes de acción y nuevas estrategias.	
RECURSOS TECNOLÓGICOS	Utilización de la tecnología.	Aplicación de plataformas tecnológicas que faciliten la gerencia	Disponer de asesoramiento para

		tales como: Microsoft To-Do, Trello, Office Online, Dropbox o Google Drive, edmodo para evitar la disrupción en las operaciones.	uso de nuevas tecnologías, ofrecer los paquetes informáticos
	Aprovechar los recursos digitales para las empresas	Maximizar la presencia digital de las empresas con estrategias online. Estrategias de venta con enfoque digital. Centrarse en la tecnología. Modelos de negocio digitales. Automatización en las ventas	Ofrecer alternativas de venta como la creación de un mercado web, o realizar enlaces con sitios de ventas web calificadas por Coop Centro
	Transformación digital. Proliferación del E-commerce	Cultura de servicio remoto. Valores y servicios a distancia, nuevas habilidades y sistemas de gestión. Nueva cultura de colaboración y conectividad.	
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN	Comunicación interna y externa	Promover el uso de formas de comunicación internos, con el personal y externos con los clientes, como canales virtuales como Zoom, GoToWebinar, Skype, WhatsApp, Google Met, Telmex, etc.	Videos y capacitación online sobre estos recursos. Establecer un link en la página web para descargar aplicaciones
	Posicionarse en las redes sociales	Integrarse en las redes sociales para no perder clientes. Fortalecer uso de las redes y optimizar espacios digitales.	
GESTIÓN Y GERENCIA	Liderazgo adaptativo y equipos de trabajo	Análisis estratégico, con matriz FODA sobre sus fortalezas y ejercer liderazgo interno y externo aún desde la distancia.	Realizar cursos sobre gerencia y liderazgo. Coaching y gestión de riesgo del negocio
	Reformular procesos	Concentrarse en procesos en línea. Reconstrucción se hacía uso de modelo integral considerando riesgo. Restructuración y agilización de procesos.	
	Identificar escenarios e innovar.	Mirar a futura y corregir en el presente. Redefinir misión y visión del negocio. Considerar incertidumbre e innovación en los negocios. Innovar la forma de hacer negocios	

Fuente: Adaptado de: García-Muñoz, Pérez y Navarrete (2020).

Realizado por: Chicaiza, J. 2022.

Es importante capacitar al personal en técnicas y tácticas como: manejo de la argumentación típica del cliente moroso, manejo de personalidades difíciles, tipos de deudores, pautas y lenguaje para el contacto con el cliente, negociación, perfil del cliente moroso, así como completa comprensión y utilización de las herramientas de cobranza y el conocimiento del ámbito jurídico resultan relevantes.

CONCLUSIONES

Para construir la base teórica del estudio, se empleó un análisis minucioso de la gestión crediticia basada en la revisión de las normativas, su organización, manual de procedimientos y la opinión de los empleados bibliográfica y documental. Este enfoque permitió fundamentar las variables del análisis con información el cual se determina que no se cumple a cabalidad lo establecido en los reglamentos institucionales para la otorgación del crédito.

A través de la aplicación de un levantamiento de los estados financiero permitió apreciar que la organización necesita revisar sus políticas y prácticas sobre el análisis de la capacidad de pago de los socios al momento de otorgar los créditos para ver si estas responden de forma efectiva a los objetivos sobre la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Corporación Centro” Ltda. Agencia Latacunga con el fin de que estos no caigan en mora y de esta lograr la satisfacción del cliente interno y externo.

El desarrollo del modelo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Corporación Centro” Ltda. Agencia Latacunga con el propósito de alcanzar una alta calidad y la oportunidad de crecimiento se aplica el cumplimiento de las normativas para la organización, gestión y toma de decisiones económicas y financieras, para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa mediante la creación de un modelo de Credit scoring como herramienta de calificación cuantitativa que sea decisiva y comparativa para la toma de decisiones y permita jerarquizar a los solicitantes de crédito según un sistema de puntuaciones por lo que se desarrolla estrategias que permita controlar para mejorar su eficiencia y rentabilidad de manera significativa.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda realizar periódicamente el análisis del entorno que sirvan como eje plantear estrategias de mejora y dar solución a los problemas utilizando diferentes métodos que ayuden a conocer los problemas que asechan a la empresa y poder erradicar que exista problemas con el pasar del tiempo.
- ✓ Para el mejoramiento del actual sistema de seguimiento y control del crédito se recomienda en todo momento valorar el desempeño del socio a lo largo de la ejecución de su proyecto para el crédito otorgado y también generar acciones de formación y capacitación para el personal y los deudores no caigan en mora y poder hacer frente a sus compromisos crediticios con la cooperativa.
- ✓ Se recomienda al gerente a las autoridades de la institución aplicar el modelo de gestión y dar cumplimiento a los manuales de Coop CENTRO para conocer el porcentaje de morosidad y evaluar el nivel crediticio considerando que el modelo de Credit scoring siendo este una herramienta de calificación cuantitativa que sea decisiva y comparativa para la toma de decisiones y permita jerarquizar a los solicitantes de crédito según un sistema de puntuaciones el cual ayudara a tomar decisiones financieras.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, C., Palominoo, G., & Suárez, H (2020). *Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades*. Recuperado de: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104>
- Araque, W. (2021). *Situación del sistema financiero nacional a un año de la Pandemia*. Recuperado de: <https://rfd.org.ec/docs/comunicacion/EstudiosTecnicos/Situacion-del-Sistema-Financiero-Nacional-a-Un-A%C3%B1o-de-La-Pandemia.pdf>
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (2020). *Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador)*. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- BCE. (12 de 05 de 2021). *La pandemia generó una caída en el PIB de 6,4% de marzo a diciembre de 2020*. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1427-la-pandemia-por-el-covid-19-genero-una-caida-en-el-pib-de-6-4-de-marzo-a-diciembre-de-2020#:~:text=Banco%20Central%20del%20Ecuador%20%2D%20La,marzo%20a%20diciembre%20de%202020>
- Brito, D., & Vásquez, L. (2022). *Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, VII. (1). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8552222.pdf>
- Bugdol, M., & Piotr, J. (2015). *Integration Approach in Modern Management Concepts*. Springer Publishing. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/312726943_Integration_Approach_in_Modern_Management_Concepts
- Cabrera, M. (27 de abril de 2021). *Importancia del crédito*. Banco estudiantil : Recuperado de: <https://bancoestudiantil.com/importancia-del-credito/>
- Cairó, G., & Gómez, L. (2015). *El enfoque financiero vs. el enfoque social del microcrédito. Un análisis comparativo mundial*. *Cooperativos*. Recuperado de: https://doi.org/10.5209/rev_REVE.2015.n118.49062
- Calderón, G., Naranjo, J., & Alvarez, C. (2011). *Gestión empresarial en Colombia: un aporte desde la administración*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/280559745_Gestion_empresaal_en_Colombia_un_aporte_desde_la_administracion
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Monteverde, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística* (Tesis de Pregrado, Universidad Internacional del Ecuador). Recuperado de:

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>

- Carvajal, A., & Espinoza, L. (2020). *Microcréditos ecuatorianos: incentivo a la reducción de la pobreza y mejora del ingreso familiar*. *VínculosESPE*, 5(3), 51-65. doi:10.24133/vinculosespe.v5i3.1671 Recuperado de: <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/vinculos/article/view/1671>
- Castro, A., & Castro, J. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Celis, M. (2006). *Arte y Secretos del Crédito*. México: Trillas.
- Cerda, J. (2020). *¿Cuáles son las ventajas y desventajas de solicitar un crédito o un préstamo*. Recuperado de: <https://blog.credifiel.com.mx/cuales-son-las-ventajas-y-desventajas-de-solicitar-un-credito-o-un-prestamo>
- Coba, G. (08 de 12 de 2020). *Créditos y depósitos aumentan en las cooperativas pese a la pandemia*. Recuperado de: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/credito-depositos-cooperativas-ecuador-pandemia/>
- Cóndor, A. (2021). *Valor en riesgo de crédito y déficit esperado aplicando cópulas*. Recuperado de: <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2579/3034>
- Daquilema, A. (2020). *Modelo de gestión crediticia para reducir la morosidad de la cartera de microcréditos en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamate Ltda. matriz del cantón Guamate provincia de Chimborazo*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.espe.edu.ec/bitstream/123456789/14320/1/22T0561.pdf>
- Domínguez, R. (s.f.). *Diccionario Económico* Recuperado de: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- Duemint. (25 de Noviembre de 2020). *Estrategias de gestión*. Recuperado de: <https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>
- Duta, E., Álava, G., Sigüenza, S., & Pinos, L. (2021). *El microcrédito como potenciador del desarrollo local*. Recuperado de: <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/maskana/article/view/3965>
- Girón, V. (2022). *Modelo de scoring para una entidad financiera especializada en el*. (Tesis de pregrado, Universidad EAFIT). Recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/31543/Valeria_AstudilloGiron_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Guerrero, M., Medina, A., & Nogueira, D. (2020). *Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones*. Recuperado de: https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000100002

- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Recuperado de: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Guillén, J. (2022). *Morosidad crediticia y tamaño : Un análisis de la crisis bancaria peruana*. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huertas, T., Suárez, E., Salgado, M., & Jadán, L. (2020). *Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución N° 129-2015-F; Normas para la gestión del riesgo de crédito de cooperativas de Ahorro y Crédito*. Quito: LEXIS.
- León, M., & Murillo, M. (2021). *Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1289>
- Lizarzaburo, G. (30 de junio de 2020). *La morosidad*. Recuperado de: <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/tasa-morosidad-banca-publica-ecuador-aumento-14716.html#:~:text=El%20banco%20p%C3%BAblico%20BanEcuador%20casi,96%20y%2016%2C61%20%25>.
- Medwavw. (12 de Marzo de 2012). *Modelos de gestión en las organizaciones de salud*. Recuperado de: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES01/5329>
- Melian, S. (2006). *Economía Agrícola*. Madrid: Limusa.
- Morales, F. (09 de mayo de 2021). *Índice de morosidad*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html>
- Navarro, E., Velasco, R., & Esparza, I. (2015). *Metodología para diseñar un modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora*. (Tesis de pregrado, Instituto Tecnológico de Sonora). Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/tesis-doct/tesiselbamyriam.pdf>
- Parra, A. (2021). *Análisis de gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda* (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3362/1/77516.pdf>
- Paucar, E. (2022). *Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito, en la emergencia sanitaria de la COVID-19*. Recuperado de: <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/423/475>

- Quito, B. (2017). *Modelo de gestión crediticia para reducir el índice de morosidad en el departamento de crédito, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc Ltda., de la ciudad de Riobamba, durante el período 2017* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/7742/1/22T0409.pdf>
- Rayo, S., Lara, J., & Camino, D. (2010). *Un Modelo de Credit Scoring para instituciones de microfinanzas en el marco de Basilea II*. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2077-18862010000100005&script=sci_arttext&tlng=en
- Restrepo, J. (2019). *Tipos de créditos: Clasificación de los préstamos*. Medellín, Antioquia .
- Reynaga, D., Santillán, K., & Otero, C. (2021). *La gestión financiera y su influencia en la recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de Bagazán sede Chachapoyas-2020*. Recuperado de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1118/1511>
- Ropa, B., & Alama, M. (2022). *Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción*. Recuperado de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n1/2409-8752-ucsa-9-01-81.pdf>
- Roque, D., & Caicedo, A. (2023). *Relación entre los indicadores financieros del modelo Altman Z y el puntaje Z*. Recuperado de: <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/6631>
- Saavedra, M., & Saavedra, M. (2010). *Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca*. Recuperado de: <https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Nota-tecnica-indicadores-financieros-v1.0.pdf>
- Sarria, J. (15 de Noviembre de 2017). *Gestión de riesgo*. Recuperado de: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-gesti%C3%B3n-del-riesgo-cr%C3%A9dito-en-las-sarria-pedroza>
- Super Intendencia De Economía Popular y Solidaria. (2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Recuperado de: https://estadisticas.seps.gob.ec/?smd_process_download=1&download_id=980
- SuperBancos. (2018). *Morosidad de cartera*. Recuperado de: https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/01/morosidad_de_cartera.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2003). *Libro i.- normas generales para las instituciones del sistema financiero*. Recuperado de: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_II.pdf
- Superintendencia de Bancos. (04 de 03 de 2020). *Superintendencia de Bancos informa sobre medidas adoptadas frente al COVID-19*. Recuperado de:

<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/superintendencia-de-bancos-frente-al-covid-19/>

Tomás, J., & Amat, O. (2002). *Casos prácticos de análisis del riesgo de crédito*. Recuperado de: <https://www.planetadelibros.com/libro-casos-practicos-de-analisis-del-riesgo-de-credito/5702>

Valle, J. (2015). *Modelos de medición del riesgo de crédito*. (Tesis de posgrado, Universidad Complutense de Madrid). Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40844/1/T38261.pdf>

Verdezoto, Y. (2021). *Análisis de la Gestión Financiera e incidencia del Riesgo Crediticio en las cooperativas segmento 3 provincia de los Ríos, Caso: Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio, Periodo 2017-2019* (Tesis de posgrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14714/1/20T01454.pdf>

Westreicher, G. (22 de agosto de 2020). *Métodos*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/metodo.html>

Yancari, J., Mamani, Á., & Salgado, L. (2022). *Tamaño de empresa y acceso al crédito a través del sistema financiero en Perú*. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-81962022000100009&script=sci_arttext

Total 52 referencias bibliográficas



ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE ENCUESTA A LOS CLIENTES

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO



FACULTAD ADMINISTRACION DE EMPRESAS CARRERA FINANZAS



Encuesta a aplicar para los clientes

Encuesta sobre Gestión Crediticia y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito
"Corporación Centro" Ltda. Agencia Latacunga

Objetivo: recopilar información sobre la gestión crediticia y los factores que inciden en la morosidad de los microcréditos en nuestra cooperativa.

Sus respuestas son de suma importancia para diseñar un modelo de gestión que nos permita reducir la morosidad en el año 2022.

Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones

(1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Neutro, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo)

Segmento	Pregunta	1	2	3	4	5
Políticas de otorgamiento de créditos	¿Considera que las políticas de otorgamiento de créditos de la cooperativa son claras y comprensibles?					
	¿Siente que los criterios de elegibilidad para la aprobación de microcréditos son justos y equitativos?					
	¿Ha tenido acceso a información detallada sobre los requisitos para solicitar un microcrédito en la cooperativa?					
	¿Cree que la cooperativa tiene en cuenta adecuadamente su capacidad de pago al otorgar microcréditos?					
	¿Considera que la cooperativa es transparente en cuanto a las tasas de interés y los plazos de pago de los microcréditos?					
Evaluación del riesgo crediticio	¿Siente que la cooperativa ha realizado una evaluación detallada de su capacidad crediticia antes de otorgarle el microcrédito?					
	¿Cree que la cooperativa tiene en cuenta de manera adecuada su historial crediticio al tomar decisiones de crédito?					
	¿Ha recibido asesoramiento o explicación sobre los factores que afectan la evaluación de riesgo de su crédito?					
	¿Siente que la cooperativa considera otros factores relevantes, como sus condiciones socioeconómicas, al evaluar el riesgo de crédito?					
	¿Considera que la cooperativa ofrece soluciones flexibles en caso de que enfrente dificultades para cumplir con los pagos del microcrédito?					

Educación Financiera	¿Ha recibido capacitación o asesoramiento sobre cómo administrar sus recursos financieros adecuadamente?					
	¿Considera que la educación financiera brindada por la cooperativa ha sido útil para mejorar su comprensión de las obligaciones crediticias?					
	¿Siente que la cooperativa promueve activamente la educación financiera entre sus clientes de microcréditos?					
	¿Cree que la educación financiera le ha ayudado a utilizar el crédito de manera más responsable?					
	¿Estaría interesado en recibir más capacitación o asesoramiento financiero por parte de la cooperativa?					
Cobranza Efectiva	¿Recibe recordatorios o notificaciones oportunos sobre los pagos pendientes de su microcrédito?					
	¿Considera que la cooperativa brinda opciones de reestructuración de deudas adecuadas y flexibles en caso de dificultades de pago?					
	¿Ha experimentado una estrategia de cobranza proactiva y respetuosa por parte de la cooperativa?					
	¿Cree que la cooperativa ofrece un proceso de negociación amigable en caso de retraso en los pagos?					
	¿Ha recibido información clara y precisa sobre las consecuencias de no cumplir con los pagos del microcrédito?					
Participación Democrática	¿Siente que se le ha permitido participar activamente en la definición de las políticas crediticias de la cooperativa?					
	¿Considera que su participación en la gestión de la cartera de microcréditos ha sido valorada y tomada en cuenta por la cooperativa?					
	¿Ha tenido oportunidades para expresar sus opiniones y sugerencias sobre las estrategias de prevención de morosidad?					
	¿Considera que la cooperativa promueve un ambiente abierto y participativo para discutir temas relacionados con la gestión de microcréditos?					
	¿Cree que la cooperativa podría beneficiarse de una mayor participación activa de los clientes en la toma de decisiones?					



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 03 de Abril de 2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: Johana Alexandra Chicaiza Lagla
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Finanzas
Título a optar: Licenciada en Finanzas
<p style="text-align: center;"> ECO. GABRIELA CECILIA QUIROLA QUIZHPI Directora del Trabajo de Titulación</p> <p style="text-align: center;"> ING. LILIANA ALEJANDRA FUENTES SAMANIEGO Asesora del Trabajo de Titulación</p>